

Università degli Studi Milano Bicocca  
Dottorato in Sociologia Applicata e Metodologia della Ricerca Sociale  
XXIV° Ciclo

**La valutazione dei *Family Group Decision Making Models*:  
metavalutazione e sintesi degli approcci alla valutazione.**

Verso un metodo di valutazione appropriato

Tesi di:  
Elena Giudice

**Coordinatore:**

Prof.ssa Carmen Leccardi

**Tutor:**

*Prof.ssa Elena Allegri*

*Prof.ssa Nicoletta Stame*

## ***Ringraziamenti***

Tante sono le persone da ringraziare per avermi accompagnato criticamente in questo faticoso ed emozionante percorso. Un primo ringraziamento alle mie tutor, Elena Allegri e Nicoletta Stame, per avermi supportato con decisione anche nei momenti di *empasse*. Ringrazio in particolare Nicoletta Stame per avermi proposto questo percorso, per gli appassionanti confronti, per aver creduto in me ancor più di quanto abbia fatto io stessa.

Un grazie di cuore a Marian Barnes, Kate Morris e Micheal Pawson che mi hanno dedicato il loro prezioso tempo con umiltà e mi hanno aperto le *porte pensanti* del loro sapere.

Un grazie particolare a Gale Burford per le ore dedicatemi, per il prezioso confronto, per la gioviale allegria e il rassicurante sorriso. A Gale e Kathy per l'accoglienza.

Grazie al Centre for research on children and families della Mc Gill University di Montreal per avermi dato un luogo in cui pensare.

Un ringraziamento grande alle Francesca presenti nella mia vita per essere sempre presenti e supportive, per non avere timore di dire ciò che pensano.

Grazie ai miei compagni di dottorato con i quali ho condiviso ansie, fatiche e sorrisi.

Un grazie speciale a tutte le famiglie, i ragazzi e i professionisti che mi hanno aiutato a diventare l'assistente sociale che desideravo essere e per mettermi costantemente nella condizione di chiedermi chi voglio essere.

Un grazie speciale a chi quotidianamente ha condiviso le fatiche e i sacrifici che questo percorso ha comportato.

Questa tesi è dedicata a Simone,  
che inaspettatamente.

## ***Indice***

<b>Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>1. I principi del lavoro sociale come base per la valutazione dei programmi: dai principi universali ai significati contestuali</b>	
Premessa	9
1.1 Lavoro sociale e servizio sociale: evoluzione storica, politica e culturale	9
1.2 Gli aspetti fondativi del lavoro sociale	14
1.3 Lo sviluppo della sensibilità interculturale come impegno etico del lavoro sociale e della valutazione	18
1.4 Potere e giustizia sociale: l'anti-oppressive social work	25
1.5 La valutazione dei programmi nel lavoro e nel servizio sociale. 'Ogni valutazione è fatta su misura del programma'	33
Conclusioni	45
<b>2. Una proposta epistemologica e operativa per un servizio sociale partecipato e una valutazione appropriata: l'approccio relazionale</b>	
Premessa	47
2.1 La specificità del lavoro sociale con le famiglie. Dalla 'famiglia povera da assistere' alla 'famiglia co-costruttrice di processi sociali e di cura'.	48
2.2 L'approccio della mancanza versus l'approccio della risorsa: tra empowerment familiare, resilienza e autoefficacia.	52
2.3. I principi guida e la natura relazionale del lavoro sociale: una cornice di senso	58
2.4 Il contesto italiano: i cambiamenti demografici delle famiglie e la spesa sociale	61
Conclusione	65
<b>3. La natura dei Family Decision Making Models: il modello operativo delle Family Group Conference e delle Restorative Group Conference e le implicazioni per la valutazione</b>	
Premessa	67
3.1 Le Family Group Conference e le Restorative Group Conference: genesi e basi teoriche	68
3.2 Le Family Group Conference e le Restorative Group Conference e le sfide per il servizio sociale: dicotomia o riconciliazione?	77
3.3 Le Family Group Conference: analisi operativa ed implicazioni per la valutazione	83
3.4 Una possibile teoria del programma e dell'implementazione	104
Conclusioni	108
<b>4. Oltre la supremazia del metodo, l'evaluando al centro della riflessione</b>	<b>109</b>
Premessa	109
4.1 La costruzione dell'evaluando	110

4.2	Aspettative e successo: verso una definizione specifica per i modelli FGDM	116
4.3	La tipologia degli approcci valutativi come griglia di lettura critica delle ricerche internazionali.	125
	Conclusioni	136
<b>5.</b>	<b>La metavalutazione: definizioni, significato, funzioni</b>	<b>138</b>
5.1	La riflessione sulle valutazioni: una necessità	138
5.2	Una panoramica delle definizioni	139
5.3	La metavalutazione multipla e inclusiva e la sintesi degli approcci	142
5.4	Metodo e strumenti	145
5.5	Le ricerche in pillole	151
	Conclusioni	167
<b>6.</b>	<b>La metavalutazione e la sintesi degli approcci: apprendimento dal caso concreto dei Family Group Decision Making Models</b>	<b>168</b>
	Premessa	168
6.1	Parole e contesto: tra coerenza e flessibilità	168
6.2	Il piano di valutazione	171
6.3	La sintesi degli approcci: punti di forza e criticità nella valutazione dei modelli FGDM	195
6.4	Proposte e tematiche emergenti per le valutazioni future	199
	Conclusioni	201
	<b>Riflessioni conclusive</b>	<b>202</b>

## **Introduzione**

Il soggetto di questo lavoro è l'appropriatezza degli approcci e dei metodi di valutazione per lo studio di un *evaluando*<sup>1</sup> specifico, ossia i *Family Group Decision Making<sup>2</sup> Models* utilizzati principalmente nell'ambito del lavoro sociale con le famiglie e i minorenni (Hudson *et al.*, 1996; Marsh & Crow, 1998; Lupton & Nixon, 1999).

Al fine di raggiungere questa finalità, la ricerca combina due strumenti realizzati 'su misura' per questo studio, la metavalutazione delle ricerche internazionali e la sintesi degli approcci.

Lo studio prende infatti spunto dall'invito di Smith (2010, p.5) a 'considerare i risultati di tutte le ricerche non solo di quelle sperimentali' e quindi non si limita a prendere in considerazione valutazioni di stampo positivista, ma è 'inclusiva' nel senso che accoglie le diverse visioni ontologiche presenti nel panorama valutativo internazionale.

L'analisi metavalutativa (Scriven, 1969; Stafflebeam, 2001) si concentra sulla disamina trasversale, approfondita e critica dei disegni di valutazione delle ricerche internazionali utilizzate per studiare i modelli FGDM; mentre la sintesi degli approcci si focalizza *su cosa* gli approcci, appunto *sanno dire* in merito all'oggetto di valutazione e alle dimensioni valutative dell'implementazione, del processo e dell'efficacia.

La sintesi risponde quindi alla domanda: *cosa sono in grado di mettere in luce e cosa lasciano in ombra* i diversi approcci alla valutazione (Stame, 2001) rispetto alla comprensione dei modelli FGDM?

Il punto di partenza di questo lavoro è, infatti, il fermo rifiuto del paradigma dell'approccio e del metodo 'migliore in assoluto' - *the Best* - per valutare qualsiasi oggetto di ricerca (Bezzi, 2001; Palumbo, 2001; Pawson, 2006).

Altrettanto, ulteriore punto di avvio è la propensione a riflettere in termini di coerenza concettuale e operativa tra *evaluando*, contesto di implementazione - culturale, organizzativo, professionale - e disegno di valutazione, soprattutto nella primaria scelta dell'approccio o degli approcci di valutazione (Stame, 2001; Ciucci, 2008).

La ricerca è, quindi, uno studio induttivo che parte dalla situazione particolare dei modelli di presa di decisioni famigliari per effettuare generalizzazioni e suggerire *raccomandazioni* (Scriven, 2004; 1997) sul tema della loro valutazione ed implementazione - anche di oggetti di valutazione simili - nonchè di fornire strumenti di ricerca utilizzabili anche in altri contesti - metavalutazione e sintesi degli approcci.

---

<sup>1</sup> Il termine *evaluando* per nominare l'oggetto di valutazione è stato coniato da Claudio Bezzi (2001). Bezzi (2001, p.28) spiega che tale nome è stata la fusione tra il termine inglese *evaluand* e un latino ipotetico *evaluandum*. '*Evaluando*, aggiunge l'autore, evita sia l'utilizzo di parole di origine straniera, sia i giri di parole talvolta inadeguati. Ad esempio 'l'oggetto di valutazione', laddove oggetto deprime la ricchezza dei processi implicati' (Ciucci, 2008, p.15).

<sup>2</sup> D'ora in poi FGDM. I modelli FGDM hanno origine nei Paesi anglofoni, in special modo Nuova Zelanda e Stati Uniti. Hanno avuto successivi importanti sviluppi in Gran Bretagna e Canada e sono oggi utilizzati anche in alcuni Paesi europei quali la Svezia, la Norvegia, la Polonia, la Germania e i Paesi Bassi. Recenti implementazioni sono state rilevate anche in Sud Africa e Israele.

La scelta di trattare il complesso tema della valutazione partendo da un caso, ossia i modelli FGDM<sup>3</sup> ha due motivazioni principali.

In primo luogo, questi modelli decisionali, ampiamente studiati nei diversi Paesi in cui sono stati attivati, sono nati per rispondere ad istanze sociali specifiche in merito alla sovra-rappresentanza degli aborigeni australiani come utenti dei servizi di protezione dell'infanzia e di penale minorile (Connolly, 2006a), quindi a motivazioni fortemente radicate nella dimensione 'locale' della Nuova Zelanda.

Nonostante ciò, 'lo sviluppo tecnologico degli ultimi decenni ha significato che l'innovazione dei servizi sociali una volta considerata 'locale' ora trovi rapidamente spazio nel dibattito internazionale sulle pratiche innovative' (Whittaker in Burford & Hudson, 2000) e, infatti, 'la diffusione dei modelli FGDM - soprattutto nella protezione dei minori - si è rapidamente incrementata in tutto il mondo' (Crampton, 2006, p.202).

Questo aspetto coinvolge con forza la valutazione dei programmi in quanto è sempre più necessario ideare disegni di ricerca in grado di cogliere le peculiarità delle pratiche, ma allo stesso tempo di poter offrire *raccomandazioni* (Scriven, 1995) e spunti per implementazioni successive e in contesti differenti.

Nell'ambito della valutazione sociale, infatti, è impraticabile una definizione operativa univoca e la stessa individuazione delle variabili muta considerevolmente al variare dei contesti culturali e semantici (Marradi, 2007; Niero, 1995). Anche l'individuazione di nessi causali precisi in situazioni dominate dalla complessità, dall'originalità e dall'imprevedibilità umana è difficoltosa e richiede altrettanta complessità di punti di vista (Grinnell, Gabor & Unrau, 2010).

In secondo luogo, il grande interesse intorno ai modelli di presa di decisioni famigliari ha permesso di effettuare valutazioni in molte parti del mondo, ma in special modo nei Paesi Anglosassoni, facendo sorgere dubbi e perplessità a fronte di risultati contrastanti (Marsh & Crow, 1998; Pennell & Burford, 2000; Sundell, 2004; Morris, 2007) sull'efficacia dei modelli nel prevenire il maltrattamento e l'abuso di minorenni e le recidive dei ragazzi sottoposti a procedimenti penali (Mutter *et al.*, 2008).

L'interesse professionale, la curiosità e lo scetticismo del ricercatore hanno fatto sorgere alcune domande: come è possibile che diverse ricerche diano risultati tanto diversi? Potrebbe essere che l'*evaluando* sia valutato in maniera inappropriata rispetto alla sua natura intrinseca - filosofia e principi ispiratori - e alle possibili teorie del programma soggiacenti (Birckmayer & Weiss, 2000; Weiss, 2000; Barnes & Mason, 2007).

Per rispondere a queste domande si è ritenuto necessario collegare il tema della valutazione in via privilegiata con la conoscenza approfondita dei modelli FGDM, della filosofia sottostante e dell'ampio contesto nel quale sono generalmente attuati, ossia quello del lavoro sociale.

---

<sup>3</sup> Ho studiato i modelli FGDM, nello specifico le *Family Group e Restorative Group Conference* a Londra e ho seguito il primo progetto pilota implementato in Italia. Lo studio di questi modelli è iniziato però come la curiosità di un'assistente sociale che ricerca nuove modalità di lavoro con le famiglie, i bambini e gli adolescenti. Successivamente, la valutazione dei modelli FGDM è diventata area di interesse per la ricerca di dottorato.

Spesso infatti, la supremazia del metodo spinge i ricercatori a mettere in secondo piano le specificità dell'*evaluando* che dovrebbe essere invece il punto di riferimento costate dei valutatori. La valutazione di pratiche tanto peculiari ed innovative come i modelli FGDM, che richiedono un forte cambiamento culturale nei servizi sociale, necessitano, invece, di un'attenta riflessione sull'appropriatezza delle scelte valutative.

La premessa dell'argomentazione che questo lavoro intende supportare è che sia necessario conoscere in maniera particolareggiata le basi fondanti delle pratiche di lavoro sociale sottostanti l'oggetto di valutazione – modelli FGDM – per capire a quale tipo di *evaluando* corrispondono e, di conseguenza, identificare sono le aspettative realistiche nei loro confronti: non tutti gli oggetti di valutazione sono uguali e rispondono alla stessa logica di successo.

Ho, quindi, cercato di integrare il punto di vista del professionista, che ha il *sapere esperienziale*, e quello del valutatore, che ha una competenza specifica nell'individuare un approccio adatto ad aiutare a formulare un giudizio, a guardare l'oggetto di studio da diverse angolazioni, tutte egualmente importanti.

Cosa significa concretamente tutto ciò per un valutatore? Significa innanzitutto definire la natura dell'oggetto di valutazione, i principi su cui poggia, comprenderne le finalità, le motivazioni dietro alle scelte operative e il contesto nel quale questi modelli possono essere implementati. Anche i *manager* e operatori dei servizi dovrebbero affrontare un percorso riflessivo simile a quello descritto qualora intendessero sviluppare pratiche innovative di lavoro sociale sul proprio territorio.

La ricerca è strutturata in due parti ben distinte tra loro, quanto significativamente connesse.

La prima parte dell'elaborato – primo e secondo capitolo - ha lo scopo di creare un 'contenitore' significativo per la successiva analisi valutativa dei modelli FGDM.

La dettagliata disamina dei principi basilari del lavoro sociale e del servizio sociale<sup>4</sup> potrebbe apparire pleonastica, costituisce invece la premessa per comprendere al meglio il terreno da cui prendono avvio i modelli di presa di decisioni famigliari e nel quale continuano a svilupparsi.

Le visioni di lavoro sociale e di servizio sociale non sono infatti univoche e un breve excursus in merito al dibattito epistemologico (Fargion, 2009) aiuta a capirne le differenze e le implicazioni per la pratica (Gui, 2004). Un elemento fondamentale per la valutazione è infatti come i professionisti preposti ad attuare modelli innovativi intendono il proprio ruolo professionale ed umano all'interno delle organizzazioni dei servizi sociali.

Le scelte epistemologiche non sono, infatti, neutre nell'incontro con l'altro (Gui, 2004).

In questo lavoro di ricerca si è scelto quindi di mettere in luce alcune teorie e *burning issues*<sup>5</sup> – la sensibilità interculturale, la giustizia sociale, l'*empowerment*, l'*anti-oppressive social work*, la

---

<sup>4</sup> Nel capitolo primo si dettaglia la differenza tra questi due termini e le motivazioni connesse alla scelta di una visione specifica in merito ai due concetti, ovvero da una parte la scienza sottostante all'insieme delle cosiddette professioni sociali – lavoro sociale – (Folgheraiter, 1998) e dall'altra il servizio sociale come disciplina di sintesi (Gui, 2004) che caratterizza la professione degli assistenti sociali.

<sup>5</sup> La traduzione italiana di questo concetto ne farebbe perdere l'impatto immediato che invece è conferito dal termine inglese. E' un concetto molto utilizzato negli Stati Uniti per definire tematiche di grande rilevanza e altrettanto dibattute nei contesti scientifici e professionali.

resilienza, il capitale sociale – che sono strettamente connesse sia alla nascita e allo sviluppo dei modelli FGDM sia alla valutazione appropriata di queste pratiche di *problem solving*.

La seconda parte del lavoro si caratterizza per la lettura critica dell'oggetto di valutazione rispetto alle implicazioni nell'ambito valutativo.

Nello specifico, il terzo capitolo mette a tema due modelli paradigmatici nell'ampio alveo dei modelli di presa di decisioni familiari, ossia le *Family Group Conference* e le *Restorative Group Conference*, allo scopo di analizzarne la struttura operativa e le procedure sia dal punto di vista dei principi ispiratori sia delle implicazioni per la valutazione di ogni passaggio procedurale.

Il quarto capitolo prende spunto dall'analisi approfondita effettuata nel terzo ed entra nel merito della costruzione critica dell'*evaluando*, iniziando a riflettere sulla tipologia di oggetti di valutazione e sulla definizione di successo per arrivare poi alla differenziazione tra *outcomes* specifici dei modelli FGDM e *outcomes* complessivi del lavoro di accompagnamento sociale.

Questo capitolo affronta ampiamente anche il tema degli approcci alla valutazione e dei disegni a metodo misto, molto utilizzati a livello internazionale seppur con scarsa consapevolezza, per esplicitarne caratteristiche e aspetti critici in riferimento alla metavalutazione delle singole ricerche e alla successiva sintesi degli approcci.

Il quinto capitolo è, quindi, dedicato ai metodi utilizzati per affrontare la ricerca oggetto di questo lavoro e agli strumenti costruiti per raccogliere i dati. Si è deciso inoltre di includere le schede delle ricerche analizzate per la metavalutazione in questo capitolo in modo da favorire un facile accesso al lettore.

Infine, il sesto capitolo si focalizza sui risultati della metavalutazione e della sintesi degli approcci partendo da un'analisi trasversale dei contenuti dei piani di valutazione in collegamento con la filosofia dei modelli FGDM e la caratterizzazione del tipo di oggetto di valutazione al fine di mettere in evidenza gli elementi di un piano di valutazione appropriato ai modelli FGDM.

Le conclusioni del lavoro portano a delineare alcune *raccomandazioni* in merito a ricerche ed implementazioni successive.



# ***1. I principi del lavoro sociale come base per la valutazione dei programmi: dai principi universali ai significati contestuali***

## ***Premessa***

Traendo origine dall'avvento della modernità, il lavoro sociale si sviluppa in risposta ai profondi mutamenti che hanno connotato prima le società occidentali e, successivamente, quelle del terzo e del quarto mondo in diversi aspetti (demografico, economico, politico, valoriale e culturale).

Il lavoro sociale rappresenta, quindi, un ambito in continua evoluzione, caratterizzato dall'adattamento critico al contesto territoriale nel quale si trova ad agire, pur rimanendo all'interno di una cornice di senso rappresentata dall'insieme dei principi fondamentali, ossia dalla struttura etica universalmente accolta e condivisa entro cui si declinano aspetti specifici e locali.

La cornice etico-valoriale - condivisa dalla comunità scientifica internazionale - è rappresentata dalla definizione di *social work*<sup>6</sup> che racchiude i principi etici che ispirano le azioni professionali sul piano individuale e collettivo raggiungibili grazie alle competenze professionali e anche attraverso attività valutative e di ricerca sociale (Grinnell & Unrau, 2010)

In questo capitolo, si delineano, quindi, i principali elementi definitori del lavoro sociale, al fine di creare le premesse epistemologiche per una valutazione dei programmi coerente con il campo del sociale.

In aggiunta, la disamina di alcune correnti teoriche e tematiche sociali come l'*anti-oppressive social work*, l'*empowerment*, la giustizia sociale e la sensibilità interculturale saranno d'aiuto per definire il complesso terreno su cui si muovono sia i professionisti sociali e i cittadini sia i valutatori. Un'analisi approfondita intorno al senso del lavoro sociale e delle specificità della sua declinazione locale, in questo caso italiana, è fondamentale, quindi, per creare un contenitore riflessivo (Sicora, 2005) dal quale strutturare disegni di valutazione appropriati alla complessità e alle specificità del lavoro, sociale nel quale la conoscenza non è speculativa ma volta all'agire (Marzotto, 2002).

## ***1.1 Lavoro sociale e servizio sociale: evoluzione storica, politica e culturale***

### ***1.1.1 Lavoro sociale e servizio sociale: tra storia e significati***

Lo sviluppo del lavoro sociale è avvenuto in stretto collegamento con le trasformazioni della società, delle politiche sociali e dei sistemi di *welfare* nel loro divenire; la sua storia inoltre è stata fortemente influenzata dalle trasformazioni sociali che intorno alla fine dell'Ottocento ne hanno anche determinato la nascita. L'avvento della modernità rappresenta il principale riferimento storico, politico e culturale dell'affermazione del lavoro sociale, inizialmente strutturato entro istituzioni specifiche e orientato a una logica paternalistica dell'assistenza destinata a permanere per molti decenni.

---

<sup>6</sup> In tutto l'elaborato si utilizzano i termini in inglese laddove la traduzione italiana sarebbe fuorviante, poco esplicitiva o qualora il termine inglese non sia stato adottato nella lingua italiana.

D'altro canto, come afferma Lorenz, 'le origini del lavoro sociale non sono legate solamente ai processi di trasformazione sociale sorti al centro dell'ascesa della modernità [...], ma ancor di più collegate alle agende politiche per la loro stabilizzazione sistemica, così come rappresentato dal progetto dello Stato-nazione' (2010, p.25). All'interno di questa cornice, il lavoro sociale muove i suoi primi passi con obiettivi di protezione, di controllo, di cura all'interno degli apparati di *welfare* che concorrono al compito moderno di 'detradizionalizzare' (*ibidem*) le società, ossia di supportare un pensiero razionale nel percorso verso l'efficienza produttiva.

Il lavoro sociale, in tutte le sue molteplici forme organizzative, è quindi il prodotto storico e politico di una riflessione sui principi e le funzioni dell'ordine sociale (Durkheim, 1996) verso il raggiungimento della coesione all'interno della comunità.

Data l'interdipendenza tra cambiamenti societari e lavoro sociale, quest'ultimo deve essere ripensato nella sua relazione con la società, che non può essere data per scontata. Un obiettivo del lavoro sociale deve diventare sempre più, infatti, la (ri)-costruzione della dimensione del sociale stesso (Lorenz, 2005) a fronte delle trasformazioni contemporanee - ad esempio il cambiamento del ruolo dello Stato - nazionali, dei flussi migratori.

Se la modernità si basava sul concetto di razionalità, nella 'post-modernità' questa dimensione non sembra più rappresentare un valore assoluto, lasciando invece spazio all'idea di relativismo, di frammentazione dei legami sociali, di incertezza del futuro (Tester, 2005) e alla conseguente necessità di rivedere le modalità di risposta ai bisogni sociali e identitari.

Ancora, appare opportuno evidenziare che se il lavoro sociale è profondamente influenzato dai cambiamenti che trasformano il volto delle società, si possono, tuttavia, rintracciare alcune coordinate fondanti universali, ossia quei principi essenziali che si sono anch'essi evoluti nel tempo, evitando così sia di risultare anacronistici sia di appiattirsi sulle mode conformistiche, senza mai perdere, allo stesso tempo le caratteristiche originarie.

I principi basilari hanno così mantenuto la loro matrice universalmente condivisibile (come ad esempio il principio della dignità della persona), adattandosi e accogliendo criticamente le istanze societarie emerse dai movimenti, dai fenomeni e dagli eventi che hanno segnato la storia moderna e contemporanea, come la definizione dei Diritti Fondamentali dell'Uomo (1948), il suffragio universale, il movimento femminista, la Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia (1989), la globalizzazione.

E' evidente, quindi, la natura dinamica ed evolutiva del lavoro sociale, ma anche la forte influenza del contesto locale, tanto che la stessa definizione internazionale garantisce la flessibilità necessaria alla declinazione dei principi universali nei contesti operativi specifici, valorizzando le differenze culturali e la creatività professionale.

L'enunciato internazionale, però, mette a tema il concetto di lavoro sociale e non di servizio sociale, termine in uso nella tradizione italiana. Nella terminologia italiana, servizio sociale, infatti,

si riferisce alla formazione e alla professione dell'assistente sociale<sup>7</sup>, mentre lavoro sociale integra in sé diverse professioni come gli educatori professionali, gli animatori sociali, ecc.

Nella riflessione di Folgheraiter, il lavoro sociale si riferisce alla scienza sottostante all'insieme delle cosiddette professioni sociali, vale a dire allo studio degli interventi di aiuto nei confronti di persone, famiglie, gruppi, comunità ritenute svantaggiate rispetto agli standard sociali dominanti' (2006, p. 132).

Al contrario, nella lingua inglese *social work* integra i due significati che compaiono in italiano *esocial services* indica in genere le organizzazioni. Queste differenze rispecchiano i diversi filoni che hanno vivacizzato il dibattito intorno alle questioni definitorie del lavoro sociale. Così, mentre negli Stati Uniti ci si riferisce a *social work* per indicare principalmente gli assistenti sociali i quali però, rispetto all'Italia, hanno un campo di azione molto ampio fino ad arrivare, in alcuni casi, al lavoro clinico di matrice psicologica; per quanto riguarda la Germania Otto & Lorenz comprendono nella locuzione '*social professions*' gli assistenti sociali e i pedagogisti sociali (1998, p.1-2).

Il significato, quindi, non è un'entità indipendente dalle persone (Fargion, 2002), né dalle organizzazioni ed è quindi opportuno prendere una posizione chiara.

Sia dal punto di vista teorico che operativo, la suddivisione concettuale dei due termini permette distinzioni interne all'ambito del lavoro sociale e consente di dare valore al contesto internazionale senza snaturare la tradizione italiana; con il termine servizio sociale ci si riferisce, quindi, al campo specifico degli assistenti sociali, mentre lavoro sociale indica la cornice di senso per la comprensione del lavoro delle professioni sociali (Giraldo & Riefolo, 1996; Folgheraiter, 2004), laddove il secondo rappresenta una categoria concettuale più ampia che ricomprende il servizio sociale inteso come disciplina, come professione e come meta - istituzione (Canevini & Neve, 2005<sup>8</sup>).

L'ampia accezione di lavoro sociale riconosce anche il ruolo comunitario dei non professionisti (utenti esperti, famigliari dell'associazionismo, famiglie affidatarie), che riescono spesso a riconoscere le difficoltà presenti nella società e nelle comunità prima dei servizi istituzionali e a sostenere persone o gruppi svantaggiati o in situazioni di bisogno (es. gruppi di automutuo aiuto). L'analisi proposta è, quindi, necessaria a definire il dominio del lavoro sociale e, al contempo, a porre le basi per la comprensione dei principi del *Whole Family Approach (WFA)* che, in parallelo a quelli del lavoro sociale, rappresentano le premesse per la valutazione appropriata dell'oggetto di studio, ossia i *Family Group Decision Making Models*<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Nell'elaborato ci si riferisce all'assistente sociale al femminile per dare rilevanza all'impegno di tante donne che hanno creduto e tuttora credono in questa professione nonostante le difficoltà. La dimensione del genere nella professione è un dato rilevante, ovvero la maggior parte degli assistenti sociali sono donne sia in Italia che a livello internazionale, anche se all'estero la presenza maschile è più ampia che in Italia. La nascita della professione è comunque legata a figure femminili di spicco, che hanno combattuto per l'affermazione dei diritti umani e hanno ottenuto riconoscimenti sia locali sia internazionali per il loro impegno (es. Jane Addams ha vinto il Premio Nobel per la Pace nel 1931).

<sup>8</sup> AA.VV (2005) Dizionario di Servizio Sociale, voce 'servizio sociale' a cura di Canevini e Neve, Carocci, Roma.

<sup>9</sup> In tutto l'elaborato si mantiene la denominazione inglese *Family Group Decision Making Models* (modelli FGDM) per aderenza ai contenuti delle ricerche analizzate. Si utilizzano in seguito anche denominazioni specifiche di modelli che rientrano nella più ampia famiglia dei modelli di presa di decisioni partecipata (FGDM).

Proprio alla luce della *volatilità dei significati* e per rendere, quindi, comprensibile il lavoro di ricerca, è necessario specificare il significato di alcuni termini: *con Whole Family Approach* (WFA) ci si riferisce a un insieme di modelli operativi e di pratiche professionali nell'ambito del lavoro sociale che mettono al centro della scena decisionale e operativa la famiglia e i suoi membri, mentre il termine *Family Group Decision Making Models* caratterizza una parte specifica di questi modelli, che puntano fortemente l'attenzione su di una suddivisione equa del potere decisionale tra famiglia e servizi sociali.

### 1.1.2 Teorie e valori

Il breve *excursus* sui significati di lavoro e servizio sociale tematizza l'importanza dei valori, universali e particolari, sottesi a ogni processo sia operativo che valutativo (Bertin, 1996), anch'essi prodotto della storia.

Data la finalità della ricerca, ossia riflettere sugli approcci e i metodi più appropriati per valutare i modelli FGDM, la natura del dibattito storico sul senso del lavoro nell'ambito sociale è particolarmente rilevante: professionisti del sociale e valutatori sono, infatti, fortemente condizionati dagli approcci teorici e metodologici di riferimento, nonché dall'atteggiamento con cui si pongono nei confronti della realtà e dell'evento da analizzare (Allegrì, 2002). Un professionista, una comunità di pensiero costruiscono, quindi, la propria *vision*, che ha un significato non scontato e che influenza la comprensione degli eventi.

Per quanto esistano visioni differenti a livello internazionale, il confronto, soprattutto in accademia e nei Paesi anglosassoni, si è focalizzato principalmente sulla dimensione epistemologica (Fargion, 2009), strettamente connessa alla visione del lavoro sociale e del servizio sociale e strutturante la loro definizione. La dicotomia più persistente in questi dibattiti pone da una parte i sostenitori dell'approccio positivista da cui si è sviluppata la corrente delle *evidence-based practice*, mutuata dalla medicina (*ibidem*) e da importanti filoni di ricerca quantitativa e sperimentale, dall'altra i fautori degli approcci interpretativisti o costruttivisti. In alcuni casi questo dibattito si è concretizzato in un conflitto sulla bontà dei metodi di ricerca – qualitativi *versus* quantitativi – mentre in altre ha dato vita a riflessioni feconde sulla natura e identità del lavoro con le persone che varia dipendentemente dalla concezione di realtà.

Nessuna scelta operativa è, quindi, neutra e il primo quesito concerne proprio il modo in cui si vuole conoscere - conoscere l'altro, il contesto nel quale si è immersi – perché ciò definisce sia come si intende il proprio ruolo sia il rapporto con i beneficiari, le organizzazioni e le comunità.

La logica dominante su come 'è meglio conoscere', ossia la visione condivisa della realtà, si struttura attraverso processi di organizzazione e categorizzazione del sapere che la rende oggettiva e permette di condividere assunti sul significato delle cose (Mead, 1967). Questo processo è comune anche per il lavoro sociale e la sua valutazione; Payne sostiene, infatti, che il lavoro quotidiano degli assistenti sociali crea il servizio sociale (2005) e da questo si desume l'importanza della consapevolezza della visione profonda del proprio agire, ossia dei paradigmi scelti per orientare il pensiero e l'azione.

La connessione tra pensiero e azione è evidente nella riflessione di Gui (2004), con la quale ribadisce che il modo in cui nel servizio sociale *si conosce* (p.30) risponde a un'istanza prettamente operativa – o pratica - e non speculativa e ha quindi una immediata declinazione 'nel campo' professionale: la scelta del paradigma e dell'approccio di riferimento non può prescindere da questa necessità.

E' evidente che le scelte epistemologiche degli operatori dei servizi comportino variabilità nel campo del lavoro sociale con implicazioni operative che devono interessare i valutatori, evitando di dare per scontato che i professionisti condividano gli stessi *frame* teorici che definiscono la logica dell'aiuto.

La riflessione epistemologica non è sempre stata materia di riflessione del servizio sociale; questa ha, infatti, inizio negli anni '70, ossia in un periodo storico di crisi del sistema sociale, quando 'il servizio sociale comincia ad interrogarsi su come sia possibile conoscere la realtà sociale, in cosa consista la realtà che conosciamo, ovvero che rapporto ci sia tra soggetto conoscente e realtà conosciuta' (Fargion, 2009, p.112), mettendo di conseguenza in discussione la visione precedente.

Le teorie di servizio sociale sono state influenzate sia dai paradigmi e dalle teorie sociologiche - come il positivismo logico, il funzionalismo, il costruttivismo, il realismo critico - sia da quelle prettamente psicologiche come la psicanalisi, la teoria dei sistemi, le teorie della Gestalt, creando in questo modo una sintesi di saperi che guida l'agire dell'assistente sociale e, quindi, ne deriva che i concetti di aiuto e di società siano dipendenti dal paradigma – o dai paradigmi - di riferimento adottato: la concezione di aiuto, di persone, di società non è quindi neutra e altrettanto vale per questi stessi concetti applicati alla dimensione valutativa.

Nella prospettiva funzionalista (Merton, 2000) ad esempio, la persona deve rispondere alle attese di ruolo e di conseguenza il benessere è visto come l'integrazione nel sistema al fine di saper svolgere il proprio ruolo – integrazione funzionale che si lega all'attesa di ruolo quindi – e all'interno del quale è possibile che l'assistente sociale si veda maggiormente legata all'istituzione che rappresenta piuttosto che alle persone con le quali si relaziona; nell'ottica conflittualista (Marx, 1968) invece l'accento rispetto alla condizione di bisogno è sul mancato accesso alle risorse, che determina iniquità strutturale della società (Gui, 2004): seguendo questa prospettiva aumenterebbe il lavoro di comunità e sul territorio.

La proposta del realismo critico ricompone in parte la frattura tra concezione della realtà come esistente in sé e come costruzione, nello specifico la realtà esiste – un albero esiste, una persona esiste – ma è presa in considerazione dalle persone solo una volta entrati in relazione con essa (Baskar, 2008), ossia si conosce davvero quando si impara a nominare ciò che accade.

Questa posizione appare in grado di sintetizzare una visione ontologica comprensiva sia dell'oggettivo sia del 'soggettivo'. Una parte della realtà, infatti, – quella percepita - è costruita attraverso i significati che si attribuiscono agli eventi e alle azioni compiute e che rendono questo significato parte della realtà. Come ormai è noto, anche i significati della stessa esperienza sono differenti da persona a persona: se si pensa ad esempio a un gruppo di amici di fronte un film,

quante possibilità ci sono di ascoltare lo stesso racconto rispetto a quella medesima esperienza? Tutti però diranno di aver guardato un film su di uno schermo, ovviamente se posseggono le categorie concettuali di film e schermo.

Gli assistenti sociali vivono la loro esperienza nella relazione con l'altro, laddove l'altro è spesso costituito da diversi interlocutori – beneficiari, amministratori, *managers* – e, allo stesso tempo, l'altro vive la propria esperienza all'interno di quella stessa relazione che sarà però sensorialmente differente. Come spiega Urek, il professionista può 'costruire un caso sociale' (2005) se utilizza come *assessment benchmark* solo i propri *frame* culturali e morali di riferimento senza connettere gli eventi individuali, famigliari e sociali con la percezione delle persone direttamente coinvolte o senza comprendere quali sono gli schemi di riferimento di questi ultimi. La medesima persona, infatti, trovandosi di fronte a due assistenti sociali che hanno fatto scelte epistemologiche e di metodo differenti potrà vedere attivate differenti modalità relazionali, metodi di *assessment* e conseguenti modelli di intervento.

Lo scopo della prima parte dell'elaborato è, pertanto, quello di evidenziare la necessità di assunzione di consapevolezza rispetto al fatto che la propria visione del mondo cambia il modo di osservare, conoscere e valutare la realtà e la breve riflessione in merito al dibattito sui paradigmi di riferimento del servizio sociale<sup>10</sup> rappresenta un punto di partenza per porre l'accento sul senso del lavoro in ambito sociale e quindi, sul senso della valutazione, in contrasto inoltre con la prevalente supremazia del metodo.

La specifica visione che si propone punta, allora, sulla comprensione della natura degli oggetti di valutazione e delle basi filosofiche del campo in cui sono inseriti, prima di affrontare nello specifico i significati del processo valutativo di cui il sociale è il perno. Alla luce delle considerazioni precedenti sul senso delle parole, è importante entrare nel merito del concetto specifico di sociale nell'ambito di studio e dei principi a questo sottesi.

## **1.2 Gli aspetti fondativi del lavoro sociale**

Il dibattito sulla natura del lavoro sociale ha avuto anche un ruolo costruttivo nell'identificare i tratti comuni per la costruzione di una definizione di *social work* densa di concetti e puntualizzazioni che rappresentano la linea guida su cui basare la riflessione ontologica, epistemologica e operativa del lavoro sociale e della valutazione dei modelli operativi.

Nel procedere con l'analisi dei principi del lavoro sociale e del *Whole Family Approach (WFA)*, si prende ora in considerazione la definizione adottata dall'*International Federation of Social Workers (IFSW)* nel 2000 a Montreal, rivista ogni 10 anni attraverso il lavoro di un comitato congiunto delle due maggiori associazioni internazionali: la *International Federation of Social Workers (IFSW)* e la *European Association of Social Workers (EASW)*. La definizione di *social work* è considerata anche in Italia dagli assistenti sociali uno dei punti di orientamento per l'azione.

---

<sup>10</sup> Per un'esauriente disamina del tema, si veda: Michael Payne (2005) *Modern Social Work Theory*. London: Palgrave MacMillan; Fargion (2009) *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*. Roma: La Terza.

The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work (Definizione di Lavoro Sociale, Montreal, 2000)<sup>11</sup>.

Gli elementi principali che compongono la definizione sono quindi: la promozione del cambiamento sociale e della persona nel suo contesto di vita, attraverso azioni di *empowerment* relazionale; la costruzione del benessere; il perseguimento della giustizia sociale e la tutela dei diritti umani.

Il termine 'sociale' contenuto nella definizione può essere descritto come l'azione finalizzata e sinergica tra più persone laddove il termine *caring*, che non appare nella definizione internazionale, rappresenta però la tensione costante delle professioni sociali: il termine *caring* riassume in sé, infatti, l'ideale di attenzione all'altro, di accoglienza dell'altro, anche se, come si avrà modo di vedere in seguito, può anche portare a effetti disabilitanti e perversi. Si tratta, quindi, di attivare azioni di cura, di *care*, per migliorare la qualità di vita, a prescindere dalla persistenza o meno di una patologia (Bortoli & Folgheraiter, 2005, 121-128<sup>12</sup>).

La dimensione della cura come guarigione, come contemplato nell'accezione medica, implica l'assunto dell'esistenza di una malattia e da qui deriva la necessità di individuare una diagnosi e un trattamento. Dunque, non è possibile applicare *tout court* lo stesso assunto teorico anche al lavoro sociale e al servizio sociale perché: 'lo schema diagnosi/trattamento caratterizza l'ambito medico e, quando trasferito nel sociale, semplifica in genere la complessità delle situazioni di disagio sociale talora al punto da oscurarle' (*ibidem*). La necessità di mettere a tema il significato di cura nello specifico del lavoro sociale – laddove cura in italiano ha un solo referente semantico, mentre in inglese è suddiviso in *cure* (curare) e *care* (prendersi cura) - è il percorso obbligato per porre le basi della successiva discussione sul tema della valutazione nel lavoro sociale e, nello specifico, dei modelli FGDM, tenuto conto che il modo di intendere il lavoro con le persone è alla base delle scelte di metodo sia degli assistenti sociali sia dei valutatori.

Il modello medico è uno degli schemi concettuali adottati negli ambiti del lavoro sociale, che porta in sé una visione della persona e del ruolo del professionista specifica in cui la persona è un paziente 'nelle mani' dell'esperto che detiene il sapere. Anche se questo modello è sempre meno utilizzato nella pratica del servizio sociale, accade di riscontrarne gli assunti di base in alcuni servizi e in pratiche autoreferenziali.

Nell'ambito valutativo è tuttora dominante, anche se in linea generale esiste un accordo della comunità scientifica sul 'principio che non esiste un unico approccio alla valutazione' (Allegri, 2002, p.2). La supremazia di una logica specifica, spesso implicita, applicata sia alle organizzazioni sia ai processi valutativi richiede di comprenderne le premesse epistemologiche e storiche.

---

<sup>11</sup>International Federation of Social Workers (IFSW), General Meeting, 25-27 July 2000 Montréal, Québec, Canada, <http://www.ifsw.org/f38000138.html>, consultato il 13 aprile 2011.

<sup>12</sup> AA.VV (2005) Dizionario di Servizio Sociale, voce 'lavoro sociale' a cura di Bortoli e Folgheraiter p.121-128

In passato, ma non solo, le professioni sociali hanno, infatti, mutuato il modello medico 'diagnosi e trattamento', probabilmente, come asseriscono Bortoli e Folgheraiter, per una maggior semplicità cognitiva che tale approccio porta con sé e in parte per suo più alto *status* intrinseco (2005). L'assunto della *care* però, al contrario di quello della *cure*, sostiene che non si possa confondere il disagio sociale, per quanto persistente, con la patologia, anche se non si può negare che molte manifestazioni di disagio sociale siano connesse a (o causate da) qualche evidente anomalia strutturale formalmente diagnosticabile, cioè qualche malattia come ad esempio una psicosi, una dipendenza psicofisica o un deficit sensoriale.

Se il lavoro sociale è inteso come un contenitore relazionale nel quale le persone sono viste nella loro interezza e del quale fanno parte, piuttosto che un luogo dove riparare un pezzo difettoso, anche quando in presenza di una patologia, si capisce quanto sia necessario non perdere di vista l'ontologia del lavoro sociale che è inclusa nella sua stessa denominazione, ovvero il sociale.

Alla professione di assistente sociale sono generalmente attribuiti tre mandati (sociale, professionale, istituzionale) (Dal Pra, 1987; Ferrario, 1996) che ne determinano la multidimensionalità o trifocalità (Gui, 2004), ovvero quella delle persone singole, della comunità e quella istituzionale. Sembra tautologico asserire che il mandato sociale, ossia la relazione costante con la società civile, con la collettività e la comunità, sia il presupposto dell'azione dell'assistente sociale, ma l'esperienza ha insegnato che il mandato istituzionale può spesso prendere il sopravvento su quello professionale e sociale, portando a un tecnicismo pieno di procedure e vuoto di relazioni.

Non ha senso operare però una distinzione tra interventi sul singolo, sui gruppi, sulla comunità, come tradizionalmente avveniva, in quanto l'ottica trifocale<sup>13</sup> comporta che l'assistente sociale riesca a cogliere la prospettiva della persona in difficoltà, avviando percorsi di collaborazione per fronteggiare il problema e allo stesso tempo che tenga presente la situazione singola come possibile spia di un fenomeno più ampio (Fargion, 2009).

E' dunque a questo punto del processo di aiuto che entra in scena la funzione dell'assistente sociale sia come accompagnatrice di cambiamento individuale sia come promotrice di trasformazioni istituzionali che riflettano i principi basilari del servizio sociale e della promozione della cittadinanza attiva. Questi tre mandati e i loro conseguenti *focus* - individuo, comunità, organizzazione - dovrebbero, quindi, insieme rappresentare da una parte la mappa che orienta l'agire degli assistenti sociali e dall'altra il caleidoscopio attraverso cui guardare la realtà.

---

<sup>13</sup> La visione della trifocalità come costante connessione è attualmente condivisa a livello internazionale, ma spesso nella pratica di servizio sociale i tre *focus* - individuo, comunità e organizzazione - sono stati messi in contrapposizione con il riconoscimento di un peso maggiore all'una o all'altra: l'accesso dibattuto tra le pioniere del servizio sociale Mary Richmond (1917), sostenitrice del *social casework*, e la riformista Jane Addams (1990) ne è uno dei primi e più eclatanti esempi.

Ripercorrendo la storia del servizio sociale, si nota che questa si è sviluppata lungo due filoni fin dalla metà del diciannovesimo secolo, dapprima in Gran Bretagna e successivamente negli Stati Uniti. Le *Charity Organization Society* (COS) da una parte e il movimento dei *Settlement* dall'altra costituivano lo scenario del pionieristico servizio sociale attraverso le sue figure di spicco, Mary Richmond e Jane Addams. Le COS basavano il loro intervento sulle *friendly visitors*, che si impegnavano in un percorso di elevazione morale a favore dei poveri, anticipando il *social casework*, opera di Mary Richmond che vedeva nel metodo e nella professionalità la possibilità di evitare il paternalismo dei primi assistenti sociali. Il movimento dei *Settlement*, iniziato a Londra con i coniugi Barnett, si diffuse poi negli Stati Uniti dove nel 1889 Jane Addams e Ellen Starr fondarono *Hull House*, che divenne l'emblema di un lavoro sociale comunitario orientato all'azione sociale e di riforma.



Se si guardasse, infatti, la realtà sociale solo con una di queste lenti, il rischio sarebbe di appiattare la complessità su di un solo livello, entro un unico mandato, illuminando esclusivamente un angolo: osservare con i tre fuochi direzionati su aspetti differenti, ma integrati in quanto parte di un *unicuum*, non permette certo di cogliere il tutto, ma piuttosto parti di un organismo che ha diverse sfaccettature, luci, colori.

Secondo questa concezione del lavoro sociale e nello specifico dell'azione dell'assistente sociale, la persona viene prima di tutto – con i suoi bisogni e le sue risorse, le sue reti e la sua comunità - ed è a favore di questa che l'operatore sociale esplica le diverse dimensioni del suo mandato e presta la sua professionalità, verso un percorso condiviso di benessere. In questo senso, il mandato istituzionale e quello professionale entrano in gioco a garantire il rispetto e la realizzazione del mandato sociale e permettono che esso si esprima in maniera coerente e appropriata (Maci, 2011).

In accordo con questa logica, processi valutativi in contrasto con la dimensione etica del servizio sociale potrebbero essere boicottati e perdere validità: l'analisi delle ricerche internazionali ha ad esempio messo in luce la difficoltà, e in alcuni casi l'impossibilità, di utilizzare campioni casuali nell'ambito della valutazione dei modelli di intervento.

L'assistente sociale però non recita un monologo sulla scena del mandato sociale, ma si integra costantemente con altri professionisti che condividono la responsabilità della costruzione di percorsi di benessere (educatori sociali, animatori sociali, insegnanti, *manager* dei servizi sociali) e soprattutto con reti comunitarie formali e informali caratterizzate spesso da legami forti (famiglia, gruppo di pari, reti di vicinato, associazioni di utenti) o deboli (Granovetter, 1973; Buchanan, 2002) importanti per sviluppare al meglio il compito di lavorare insieme alle persone nel loro contesto di vita e in interrelazione con i mondi vitali che caratterizzano le multiple appartenenze di ogni essere umano (*the person in environment*).

Gli operatori sociali dovrebbero lavorare 'insieme a' e non 'per' le persone attraverso un processo che unisce gli individui tra loro e li fa interagire, come spiega bene l'interazionismo simbolico (Mead, 1967): l'assistente sociale dovrebbe adottare sempre una visione olistica che prenda in considerazione le interconnessioni costanti tra la persona, la sua storia, l'ambiente nelle sue diverse sfaccettature. Ciò rende l'assistente sociale un effettivo agente di cambiamento (Pincus, Minahan, 1973; Hare, 2004) a qualsiasi livello lavori. Attraverso questa chiave di lettura, emerge lo specifico del servizio sociale, ossia quell'interfaccia tra individuo e ambiente che rende insufficiente un approccio unicamente psicologico, nella sua attenzione al singolo individuo, o unicamente sociologico o educativo, nell'attenzione al contesto ambientale (Bortoli, 1997, p.128) e che lo differenzia in parte dalle altre professioni sociali: la continua tensione a essere al contempo una professione e una disciplina di sintesi dei saperi (Gui, 2004).

In questa visione di interconnessione dei livelli epistemologici e operativi, gli ideali democratici ed egualitari sono la base del lavoro sociale, laddove per uguaglianza si intende equità e non standardizzazione degli interventi, come invece è avvenuto e può avvenire quando il mandato istituzionale prevarica quello sociale. Nella definizione internazionale il tema della democraticità,

della liberazione dall'oppressione sono, quindi, temi centrali; per questo motivo è sempre opportuno fermare il pensiero sul fatto che il servizio sociale deve costantemente riflettere sulla propria natura ontologica e sulla coerenza delle pratiche operative attivate.

Un tema centrale per il servizio sociale così come per la valutazione in questo ambito, è la posizione di Illich (2008), che mette in guardia dal pericolo di dare per scontato che le professioni di aiuto, proprio perché così denominate, siano di per sé stese strumento di liberazione dall'oppressione.

L'autore evidenzia, infatti, come le logiche perversive di un sistema che può a sua volta diventare oppressivo e disabilitante, possano condizionare le azioni di *care* fino al punto di strumentalizzarle come giustificazione per la decisione, piuttosto che per il sostegno. E' il professionista a dover giocare la propria umanità professionale, a dover diventare agente di cambiamento all'interno del sistema nel quale lavora, a uscire dal ruolo specifico diventando una '*sinapsi*' che mette in comunicazione senza sostituirsi alle persone.

Si comprende, quindi, che la visione del servizio sociale legata al professionista come detentore di risposte, come 'L'esperto', è anacronistica e in conflitto con la definizione internazionale, che ha nel suo statuto di senso una visione costruttiva della società e proattiva nei confronti delle competenze delle persone.

Per comprendere i contorni ancora un po' sfumati dell'ambito del lavoro sociale e della valutazione dei programmi nel servizio sociale, è necessario far riferimento ad alcune teorie come la sensibilità interculturale, la giustizia sociale e l'*anti-oppressive social work* che costituiscono il legame di continuità tra questi due ambiti – servizio sociale e valutazione.

### **1.3 Lo sviluppo della sensibilità interculturale come impegno etico del lavoro sociale e della valutazione**

#### 1.3.1 La consapevolezza di sé, la comprensione dell'altro

In considerazione di quanto esplicitato in precedenza sul tema della concezione della realtà, degli elementi costitutivi del lavoro sociale e della valutazione, è imprescindibile ora soffermarsi sul tema etico della consapevolezza della propria *worldview*, ovvero del modo in cui il professionista – compreso il valutatore - e ogni altra persona, fa esperienza della differenza e quindi dell'altro.

Quando Balboni affronta il tema della creazione di stereotipi e sociotipi punta l'attenzione sulla necessità di guardare anche a noi stessi - "noi visti da noi stessi" (1999, p.14) - per renderci conto di quanto anche i "sociotipi più accurati e affascinanti siano solo delle generalizzazioni": la cultura, infatti, ha aspetti latenti che spesso sono ancor meno visibili ai suoi stessi membri.

Questo modo di approcciare la differenza permette di non perdere sé stessi, ossia di non sentire l'esigenza di legarsi fortemente a un ruolo specifico per difendersi da quelli che si percepiscono come attacchi all'identità. E' evidente che il lavoro sociale sia intrinsecamente collegato al concetto di diversità: gli assistenti sociali ad esempio si confrontano tradizionalmente con la diversità nella sua manifestazione più evidente, ovvero con coloro che sono considerati devianti

rispetto alle norme sociali condivise (es. genitori abusanti, senza fissa dimora, ragazzi che commettono reati).

Negli ultimi decenni, la globalizzazione ha posto sfide ancora più ardue e accade sempre più di sovente di doversi confrontare con istanze collegate a culture etniche, di appartenenza religiosa, di orientamento sessuale differenti. La più grande sfida del servizio sociale è diventata, quindi, connettere locale e globale in una società che sente di doversi sempre più difendere dal 'diverso' e, soprattutto nei momenti di crisi', elegge il 'diverso' a capro espiatorio.

E' semplicistico pensare che la mera vicinanza tra persone di culture diverse possa portare a una maggior sensibilità interculturale e flessibilità di pensiero, piuttosto al contrario comporta un rafforzamento di stereotipi e tensioni se il contesto nel quale avviene il contatto non è includente e positivo (Allport, 1979; Lyons e Farrell, 1994). L'aumento della diversità porta, infatti, inevitabilmente un confronto tra pratiche, credenze, usanze, ma soprattutto valori, confronto che può essere una possibilità di crescita comunitaria oppure costituire il terreno di conflitti e tensioni.

Per proseguire nella presentazione del tema è, però, importante definire il concetto di gruppo culturale, ossia un gruppo di persone che condividono un modo di pensare, sentire, che reagiscono in maniera simile agli eventi perché hanno appreso, attraverso l'esempio degli altri, le modalità di risposta tipiche del loro gruppo di appartenenza, che sono considerate "ottimali" e quindi degne di essere perseguite e trasmesse (Castiglioni, 2005). Ogni persona appartiene però a diversi gruppi culturali – genere, orientamento sessuale, nazionale, professionale – dei quali condivide valori, credenze e comportamenti trasmessi attraverso simboli quali la lingua e gli oggetti concreti prodotti da un gruppo, nonché significati che modifica nel momento stesso in cui li mette in pratica. Nell'incontro con l'altro, a livello consapevole o meno, i riferimenti valoriali dell'uno e dell'altro possono entrare in conflitto, dando avvio a incomprensioni anche irreparabili con le quali i professionisti del sociale si confrontano quotidianamente.

Proprio a fronte della forte relazione con la diversità, la comprensione della dimensione culturale propria e altrui è importante per supportare i professionisti del sociale e i valutatori nell'interfacciarsi con la complessità in maniera adeguata e competente.

La cultura, infatti, è il prodotto di un processo di apprendimento e, pertanto, trasmissibile attraverso simboli che diventano condivisi e significativi (McDaniel, Samovar, Porter, 2008)<sup>14</sup>, ma

---

<sup>14</sup> McDaniel, Samovar e Porter (2008) individuano sei caratteristiche cross culturali che definiscono la cultura nell'ottica della psicologia sociale: la cultura è appresa, non esistono aspetti genetici di acquisizione della cultura. Alla nascita non conosciamo le regole culturali, ma attraverso il processo di interiorizzazione - osservazione, imitazione, interazione - viene trasmesso il modo appropriato di pensare e agire. Questo processo di acculturazione avviene sia a livello conscio che inconscio; la cultura è trasmissibile: la cultura rappresenta il legame tra le generazioni future e quelle passate. La cultura esiste proprio perché si ripete e si trasmette da una generazione all'altra; la cultura è simbolica: parole, gesti, immagini sono simboli usati per trasmettere significati. la cultura è dinamica: nonostante la sua natura storica, la cultura non è statica ma piuttosto in continua evoluzione. Spesso i cambiamenti interessano la parte più superficiale della cultura e sono quelli nell'immediato più visibili (abbigliamento, cibo, trasporti), mentre le strutture più profonde della cultura come i valori, la morale, l'importanza della religione, l'atteggiamento verso il genere, l'età e l'orientamento sessuale sono più resistenti al cambiamento; la cultura è etnocentrica: come sostiene M.J.Bennett (2002) la sensibilità interculturale non è naturale. la cultura è anche selettiva. La selettività è importante per due motivi: ciò che si seleziona è ciò che si reputa basilare rispetto ai valori e agli assunti e che viene trasmesso alle generazioni successive come importante; la selezione di ciò che è di valore permette di differenziare e separare un gruppo dall'altro.

tende a essere etnocentrica, quindi posta al centro da chi ne fa parte: la sensibilità interculturale non è, infatti, naturale. Questo tema è rilevante sia per i professionisti del sociale sia per i valutatori laddove si trovano, spesso, immersi in un ambiente che non conoscono e di cui devono decodificare i codici simbolici. La possibilità di evoluzione dinamica della cultura è un altro aspetto interessante per i professionisti del sociale e i valutatori che dovrebbero essere in grado di recepire i cambiamenti anche superficiali per leggere e comprendere i bisogni emergenti.

Se è necessario conoscersi (Bernstein & Halaszyn, 1996) per accedere all'altro, è allora utile soffermarci sul concetto di sviluppo della sensibilità interculturale<sup>15</sup>, un processo di apprendimento che avviene prevalentemente nella fase della cosiddetta socializzazione secondaria<sup>16</sup> anche se i meccanismi di cura primari permettono di porre le basi per l'accesso all'altro e la sperimentazione del mondo esterno, pur non determinandoli.

La socializzazione secondaria è, infatti, un processo continuo di apprendimento, che dura tutto l'arco della vita e, a differenza di quella primaria, comporta nell'individuo la potenziale consapevolezza della propria posizione all'interno di un processo duraturo e cumulativo nel quale egli è agente primario del processo stesso (Berger & Luckman, 1997) e che può supportare la riflessività, ideale a cui gli assistenti sociali tendono. Proprio la riflessività è lo strumento privilegiato per porre attenzione a come ci poniamo verso l'altro - alle attribuzioni causali<sup>17</sup>, alla formulazione dei giudizi, tutti elementi rilevanti per la valutazione.

Le attribuzioni causali consentono, infatti, di andare 'al di là dell'informazione data', soprattutto quando l'informazione che il soggetto possiede è incongruente con i suoi schemi personali o sociali. Esempi simili potrebbero essere proposti per molti aspetti della vita quotidiana in una prospettiva culturale: l'utilizzo degli spazi<sup>18</sup>, la gestione dei conflitti, l'esternazione o meno delle emozioni, l'utilizzo della gestualità, il tono della voce.

La teoria dell'attribuzione ci permette di comprendere il processo per il quale le persone formano l'interpretazione causale del proprio e altrui comportamento. L'essere umano, infatti, ricerca spiegazioni dei comportamenti, ma con differenze sostanziali tra chi agisce e chi osserva. Jones e Nisbett (1972) argomentano che chi agisce tende ad attribuire il proprio

---

<sup>15</sup> Da una ricerca di Remy, Nathan et al. (1975) l'età di 10 anni appare il periodo più indicato per esporre i bambini all'apprendimento delle altre culture. I ricercatori sostengono che durante questa età si accresca la capacità di vedere le situazioni da una prospettiva multipla, ma allo stesso tempo i bambini non possiedono ancora stereotipi nei confronti delle altre culture. Durante la pre-adolescenza avviene di norma il salto dal pensiero operativo a quello astratto, secondo la teoria dello sviluppo intellettuale di Piaget. I pre-adolescenti iniziano a comprendere le relazioni gerarchiche e la complessità legata alle regole e alle norme, aumenta la capacità di assumere punti di vista diversi dal proprio. Inoltre, un nuovo gruppo culturale diventa di fondamentale importanza nel passaggio all'adolescenza: il gruppo dei pari che porta con sé un forte senso di appartenenza.

<sup>16</sup> La socializzazione primaria è la prima socializzazione che l'individuo affronta nell'infanzia, attraverso la quale diventa un membro della società e che consente di acquisire le competenze sociali di base. La socializzazione secondaria è invece ogni processo successivo che consente l'acquisizione delle competenze sociali specialistiche, che introduce un soggetto già socializzato in nuovi settori del *mondo oggettivo* della sua società, secondo il linguaggio di Luckman e Berger, ossia nei differenti contesti che compongono l'ambiente sociale. La socializzazione secondaria è l'interiorizzazione di "sottomondi" istituzionali, l'acquisizione della conoscenza legata ad un ruolo (1997 p. 191). Ogni individuo ricopre una pluralità di ruoli che si collocano in sfere separate tra loro.

<sup>17</sup> Le attribuzioni causali sono quei processi che le persone mettono in atto quando devono operare questo tipo di spiegazione, ossia quando inferiscono le cause che stanno dietro specifiche azioni e sentimenti (Arcuri, 1995, p.102).

<sup>18</sup> Per una completa trattazione in merito alla prossemica si veda E.T. Hall (1990) La dimensione nascosta, Bompiani.

comportamento a fattori situazionali, mentre chi osserva tende ad attribuire il comportamento a qualità intrinseche nella persona osservata. Ciò avviene soprattutto in circostanze nelle quali gli individui non si conoscono; avviene invece più raramente in situazioni relazionali dove il grado di conoscenza è maggiore. Ne consegue che sia più probabile attribuire comportamenti negativi a persone provenienti da altri gruppi come dovute a tratti di personalità e che si giudichino le stesse azioni in se stessi o all'interno del proprio gruppo come dovute a situazioni contingenti. Questo tipo di processo è chiamato '*fundamental attribution error*'<sup>19</sup> (Gudykunst & Kim, 2002, pag.88).

L'errore fondamentale di attribuzione è definito da Jones e Harris (1967) come la tendenza delle persone a sovra-enfatizzare spiegazioni di comportamenti osservati basandosi su tratti di personalità, sottostimando invece le spiegazioni contestuali. La sovrattribuzione è di solito agita nei confronti di chi fa parte dell'*out group*, mentre nei confronti dei propri comportamenti ci si può trovare di fronte alla situazione contraria: questa discrepanza è chiamata pregiudizio dell'attore-osservatore.

Ancora, secondo il *modello della covarianza* teorizzato da Kelley (2004)<sup>20</sup> mentre si formula un'attribuzione, si raccolgono dati o informazioni che possono aiutare a pervenire a un giudizio, dati fondamentali nel servizio sociale: la dimensione della distintività – quante volte l'evento accade in presenza dell'entità -, la coerenza nel tempo e nelle modalità – quante volte l'evento accade in assenza dell'entità -, il consenso – a quanti soggetti succede lo stesso evento. Le dimensioni non hanno però la medesima rilevanza e i soggetti tendono a prediligere la dimensione della distintività al posto di quella della coerenza nel processo attributivo.

### 1.3.2 Lo sviluppo della sensibilità interculturale come base per la significazione appropriata dell'esperienza

Applicando la teoria dell'attribuzione ai processi di comunicazione tra le culture, si può comprendere il rischio che le persone impongano le proprie categorie culturali per spiegare situazioni nuove o non usuali e che precludano la possibilità di comprendere le categorie utilizzate da altre culture. I professionisti del sociale corrono questo rischio quotidianamente e non basta informarsi sulle pratiche legate ad altre culture per riuscire a comprenderle, è necessario sviluppare un'attitudine dinamica di costruzione della propria percezione delle differenze.

In considerazione di quanto affrontato, la cultura equipaggia le persone delle conoscenze utili a comprendere l'ambiente e i contesti nei quali si vive e ci si relaziona continuamente. Essa provvede le lenti con le quali percepiamo, interpretiamo e rispondiamo con la comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.

---

<sup>19</sup> I risultati delle ricerche condotte a proposito dell'errore fondamentale di attribuzione e della differenza attore-osservatore sono stati ottenuti prevalentemente in ricerche condotte nelle culture occidentali. In contesti socioculturali differenti i risultati potrebbero quindi essere differenti.

<sup>20</sup> Le informazioni riguardo a questo modello, così come quelle riguardanti il modello della covarianza, sono tratte dai manuali di psicologia sociale e per una trattazione esaustiva sull'argomento si guardi: Jones *et al.* (1972) '*Attribution. Perceiving the causes of behavior*'; Jones and Harris (1967) '*The Attribution of attitudes*'; L. Berkowitz (1965) 'From acts to disposition: the attribution process in person perception' in [ a cura di], '*Advances in experimental social psychology*', vol.II, New York, Academic Press, pp.220 - 266; Hewstone (1989) '*Teoria dell'attribuzione*'. Bologna: Il Mulino.

Secondo Milton Bennett, è opportuno descrivere la sensibilità interculturale in termini evolutivi, in quanto si tratta 'di una costruzione della realtà, un modo di concepirla, che si adegua progressivamente ad accogliere la differenza culturale, che è alla base dello sviluppo evolutivo degli esseri umani' (1993, p. 24). Le ricerche con gli adulti suggeriscono che lo sviluppo della sensibilità interculturale è un processo multidimensionale al quale sono associate tutte le dimensioni fondamentali dell'apprendimento: la dimensione cognitiva, affettiva e comportamentale (Bennett, 2002).

Il Modello Dinamico di Sensibilità Interculturale<sup>21</sup> (DMIS) teorizza che a ogni livello di sviluppo corrispondano competenze differenti che via via, lungo il *continuum* (Fig.1), diventano più raffinate, ovvero in grado di reagire alla complessità in maniera sempre più flessibile e adattabile, senza perdere la propria essenza e sapendo gestire le faticose istanze etiche che il servizio sociale si trova spesso a fronteggiare.



Figura 1. Stadi del Modello Dinamico di Sensibilità Interculturale (DSIM)

Diventa chiaro, dunque, che essere interculturalmente competenti non significa solo avere conoscenze sulle culture specifiche, ma piuttosto attrezzarsi di una visione del mondo flessibile che sia in grado di accogliere la possibilità di utilizzare consapevolmente quelle conoscenze nell'interazione con l'altro. E' evidente l'assonanza con quanto indicato in precedenza: è più importante sviluppare competenze relazionali e di conoscenza di sé, piuttosto che munirsi di un *tool kit* di tecniche e strumenti che sono solo un mezzo sterile se non accompagnate da una sensibilità critica e creativa in grado di valorizzare le diversità culturali.

Se il contatto tra culture appare necessario ma non sufficiente, ciò che emerge come cruciale è il contesto all'interno del quale questo contatto si crea e, quindi, quanto esso è in grado di supportare e facilitare la conoscenza e riflessione di sé e sull'altro, nonché la capacità di contestualizzare: questo aspetto è fondamentale per la valutazione dei programmi perché aiuta a mettere in luce l'importanza del contenuto delle relazioni tra le persone e non solo, quindi, della corretta attivazione delle procedure previste dalle pratiche di lavoro sociale.

E' allora ancor più evidente la necessità di essere consapevoli dei propri *framework* di riferimento sia per gli assistenti sociali sia per i valutatori in quanto la capacità di essere flessibili, di adattarsi è allora possibile solo grazie al fatto che l'essere umano è dotato della competenza di portare a coscienza e comprendere il significato delle attività (Castiglioni, 2005).

<sup>21</sup> Per una trattazione completa del Modello Dinamico di Sensibilità Interculturale si veda Bennett M.J. (2002) Principi di comunicazione interculturale. Milano: Franco Angeli.

Seguendo la proposta di Bennett, sembra opportuno evidenziare la necessità di dotarsi di un *mindset*<sup>22</sup> (insieme di atteggiamenti e visione del mondo) e di uno *skillset* (insieme di competenze e conoscenze pratiche) al fine di diventare sia interculturalmente sensibili che competenti. Comprendere una cultura oggettiva<sup>23</sup>, quindi, 'può creare conoscenza, ma non necessariamente generare competenze' (2002, p.25). La comprensione dell'esistenza di culture soggettive appare il primo passo per imparare che le attribuzioni valide nel proprio contesto possono essere fuorvianti in un ambiente differente, come esemplificato qui di seguito.

Proviamo a pensare alla scena seguente: Sofia<sup>24</sup>, un'assistente sociale, e Ester, una psicologa, colleghe in un servizio per la famiglia e i minori, entrambe di estrazione sociale medio-alta, stanno lavorando con una famiglia proveniente da un piccolo paese del Sud Italia. La sig.ra Gina fa la casalinga, è giovane e non era mai venuta al nord prima di sposarsi, non conosce nessuno e non ha una rete familiare presente. Il marito lavora alle poste e ha circa dieci anni più della moglie. Hanno due bambini e vivono in un appartamento di due locali. Dopo il colloquio al domicilio le due professioniste si confrontano e Sofia rimane stupita delle differenti opinioni che hanno avuto. Ester dice di non riuscire a capire come si possa vivere in quattro in due locali, che il fatto che i bambini non abbiano uno spazio dove giocare tranquilli o fare i compiti non è positivo e che la casa le è apparsa sporca e poco curata – propone infatti di mandare qualcuno a 'insegnare' alla sig.ra Gina a curare la casa. Sofia rimane perplessa perché a lei la casa è sembrata abbastanza in ordine e pulita e ha trovato funzionale la scelta dell'organizzazione all'interno dell'appartamento. Dal suo punto di vista, non si è posta la questione del come vivere in un appartamento di due locali in quattro persone perché consapevole delle difficoltà economiche della famiglia, anche se queste sono in parte dovute ad una fatica nella gestione delle finanze. Le due professioniste si sono a lungo confrontate sulla motivazione della loro differente visione della situazione e delle inferenze attivate dopo il colloquio: da una parte Ester ha pensato 'questi genitori non sono in grado di prendersi cura concretamente della loro famiglia', dall'altra Sofia si è detta 'sono più tranquilla ora perché mi sembra che nonostante le fatiche la sig.ra Gina riesca a gestire bene i compiti quotidiani'.

Sofia ed Ester hanno messo in atto, inizialmente in modo inconsapevole, i loro schemi di riferimento per analizzare la situazione di Gina e della sua famiglia, senza tener conto del punto di partenza di quest'ultima. Hanno interpretato, valutato e giudicato la situazione solo sulla base dei loro *framework* senza considerare il contesto culturale di origine, le condizioni strutturali, gli schemi di riferimento della famiglia. Questo processo inconsapevole influenza operatori e valutatori che quando entrano in un'organizzazione o riflettono su un modello di intervento tendono ad osservarlo sulla base dei propri schemi di riferimento e di categorie preformate.

L'argomentazione sulla costruzione dei giudizi, tanto importante sia per il servizio sociale sia per il tema della valutazione nell'ambito del lavoro sociale, riporta all'importanza del sapere ciò che la persona vuole fare di ciò che conosce. Questo passaggio è importante, e spesso sottovalutato,

---

<sup>22</sup> Il *mindset* ha alla base l'assunto di riconoscimento della differenza e il mantenimento di un atteggiamento positivo e curioso verso la stessa, mentre lo *skillset* ha a che fare con l'abilità di utilizzare dei *framework* teorico-pratici generali per 'imparare ad imparare' dalle situazioni interculturali, per identificare aree di potenziale fraintendimento e per selezionare il comportamento più appropriato a quel dato contesto (Castiglioni, 2005).

<sup>23</sup> Gli individui appartenenti a un gruppo culturale sviluppano modelli di comportamento e una cultura soggettiva funzionali al loro particolare ambiente di vita (Albert & Triandis, 1985): la cultura soggettiva può allora essere intesa come un insieme di norme, valori e comportamenti caratteristici delle persone in un dato contesto sociale. La cultura 'oggettiva' invece è l'insieme delle istituzioni culturali 'visibili', ovvero l'arte, la storia, la cucina.

<sup>24</sup> In tutto lo scritto, i racconti esemplificativi sono reali, ma i nomi di tutte le persone coinvolte è stato modificato per non ledere la loro *privacy*.

nonostante implichi la responsabilità delle nostre scelte nelle azioni che compiamo quotidianamente.

Il tema della responsabilità, nell'accezione qui descritta, dovrebbe essere al centro del lavoro quotidiano degli operatori sociali, sia in modo auto-riflessivo sia nel lavoro con i bambini, i ragazzi, le famiglie per sostenerli realmente nell'apprendere dalle esperienze.

Altrettanto, per i valutatori dovrebbe essere una responsabilità l'accompagnamento degli operatori sociali e degli *stakeholders* verso un apprendimento consapevole dei punti critici e delle potenzialità del proprio lavoro nonché 'supportare il processo che trasforma le conoscenze in processi decisionali' (Bertin, 1996a, pag.43).

Si è trattato in precedenza a proposito del fatto che i significati delle parole non sono entità stabili; altrettanto si può dire per le esperienze rispetto al linguaggio che si utilizza per descriverle e all'apprendimento che se ne trae.

Prendendo spunto dalla teoria dei costrutti personali di George Kelly, 'una persona può essere testimone di una grande sequenza di episodi, e tuttavia, se non riesce a dare loro senso o si aspetta che siano conclusi prima di provare a ricostruirli, ottiene poco dall'esperienza di essere stato in prossimità di questi eventi mentre accadevano' (2004). Gli episodi diventano quindi eventi dotati di significato nel momento in cui la persona riesce ad interagire con gli episodi stessi, non esiste pertanto un significato insito nei fenomeni stessi, ma esiste l'esperienza che riesce a fare di un evento.

Come visto prima, parte della nostra esperienza è 'la capacità di nominare' (*linguaging*), essa include anche la capacità di nominare l'esperienza stessa: da ciò derivano le 'spiegazioni'. La cultura è quindi una costruzione, ma non è puramente un'invenzione cognitiva, è sia la spiegazione sia l'essenza della nostra esperienza sociale. Il nostro comportamento è 'una messa in atto' della nostra esperienza collettiva, e, attraverso questo *enactment*, diviene ancora esperienza: questa è la sostanza dell'identità culturale', anche di quella professionale. La dimensione di creazione e significazione dell'esperienza è tanto fondamentale per il successo degli interventi sociali in quanto rimanda alla qualità delle relazioni quanto lo è anche per i processi valutativi.

Da quanto affrontato fino ad ora, è lecito chiedersi: se gli operatori sociali e valutatori non si prendono questa responsabilità nei confronti di loro stessi, come possono lavorare eticamente verso una consapevolezza e riflessività che sostenga gli utenti a sviluppare l'abilità di vivere e apprendere dagli eventi? In Italia il tema dello sviluppo della sensibilità interculturale è poco diffuso nell'ambito sociale, ma è bene avere chiaro in mente che le competenze connesse con questa dimensione non sono consegnate insieme alla laurea in servizio sociale o all'iscrizione ad un'associazione nazionale di valutatori.

L'impegno etico alla conoscenza di sé e allo sviluppo della propria capacità di accogliere l'altro valorizzando le differenze è compreso nella responsabilità personale e professionale. Il professionista responsabile è, quindi, colui che attraverso la circolarità del sapere teorico e pratico, ma anche organizzativo, riesce a pensare alla propria professione come a una



dimensione creativa e generatrice di giustizia basata su un pensiero critico nel quale *l'altro* è soggetto con il quale avere uno scambio reciproco, e non solo impartire prescrizioni: gli utenti sono *La risorsa dei servizi*, senza di loro essi non esisterebbero; gli operatori, le organizzazioni, i cittadini sono la risorsa della valutazione.

I detrattori del DSIM e della visione di un ruolo tanto centrale dell'utente nella logica del lavoro sociale in generale, sostengono che le posizioni etnorelative della sensibilità interculturale comportino un abbandono dei valori morali e dei principi etici a favore dell'accettazione incondizionata del relativismo: ci si può sentir dire 'allora bisogna accettare tutto? E certo, per voi tutto va bene'. La sensibilità interculturale non corrisponde però al relativismo morale o all'etica situazionale e ciò è evidenziato dal modello evolutivo dello sviluppo cognitivo ed etico di William Perry (1999) che delinea un processo secondo il quale le persone sviluppano un comportamento ed un pensiero etico man mano che imparano di più sul mondo (Bennett, 2002, p.54).

Gli interculturalisti rifiutano l'idea che l'etica e la morale siano delle regole universali assolute e che l'unica soluzione a questa possibilità sia il suo opposto, ovvero l'etica situazionale, il caos. Rifiutano, pertanto, una visione dualistica a favore di una terza etnorelativa, nella quale l'etnorelativismo coesiste con forti principi etici (*ibidem*, p.55).

La riconciliazione tra cultura ed etica avviene in parallelo con gli ultimi due stadi del modello di Perry: relativismo contestuale e relativismo impegnato che si posizionano a fianco delle fasi etnorelative descritte nel modello di sviluppo della sensibilità interculturale.

Nella pratica degli assistenti sociali questo discorso corrisponde ad essere in grado di ascoltare, prendere in considerazione e soppesare tutti i punti di vista, confrontarsi con l'altro in maniera costruttiva non dimenticando il proprio mandato istituzionale, consapevole dei propri schemi di lettura e dei propri pregiudizi.

E' nella trasparenza di questo processo riflessivo che le persone trovano posto nel dialogo che ha comunque regole di responsabilità collegate al mandato istituzionale. Anche il valutatore ha le medesime responsabilità verso l'altro nella costruzione dei significati e dei giudizi. La valutazione, infatti, non è immune dai rischi in cui potrebbero incorrere gli operatori sociali nel momento in cui entrano in contatto con l'ambito specifico dei servizi sociali, caratterizzato da quanto affrontato fino a qui.

#### ***1.4 Potere e giustizia sociale: l'anti-oppressive social work***

##### *1.4.1 Equità, giustizia sociale e condivisione del potere*

Lo sviluppo di due dimensioni trasversali, ovvero quella della sensibilità interculturale e quella dell'*anti-oppressive practice*, permette di realizzare il principio di giustizia enfatizzato dalla definizione internazionale. Per connettere le teorie presentate e la pratica del lavoro sociale, si deve però tornare brevemente alla questione delle scelte epistemologiche.

Secondo Sinclair è l'ideologia che costruisce la visione del mondo che poi si riproduce attraverso le scelte più o meno inconsapevoli di schemi teorici che guidano il nostro agire professionale: 'l'ideologia può essere vista come un insieme di idee, valori e credenze orientate a spiegare un

ordine politico, a legittimare gerarchie esistenti e relazioni di potere nonché preservare l'identità di gruppo' (2005, p.228).

Essere *social worker* non significa di per sé essere professionisti competenti. Ci si dovrebbe chiedere quale tipo di professionista si desidera essere e se i servizi nei quali si lavora sono in relazione con il territorio, se guardano alle capacità delle persone o se, invece, sono autoreferenziali e hanno, anche se non esplicitamente, nel loro mandato più il tema del controllo delle fasce marginalizzate della popolazione che la *care* dei cittadini. La cultura di *welfare* è di fondamentale interesse per i valutatori e non la si può dare per scontata.

'L'interesse del minore', così come quello di aiuto, è un concetto cardine della tutela dei minorenni e altrettanto aperto ad interpretazioni: chi stabilisce le lenti adeguate per definire tale interesse? Il minore deve poter esprimere un'opinione sul suo benessere?

Sinclair, attraverso la trattazione della comunicazione distorta di Habermas, sostiene che nei servizi sociali per la famiglia sarebbe necessaria una comunicazione che non limiti in alcun modo la partecipazione di tutte le parti in causa a valutare i fatti e a portare argomentazioni al riguardo, e nel quale ogni persona abbia un'equa e aperta possibilità di entrare nella discussione (*ibidem*).

La ricerca di Cleaver e Freeman (1995) mostra, infatti, che gli *outcomes* relativi agli interventi di protezione sui bambini sono determinati dal grado di congruenza tra la prospettiva della famiglia e degli operatori: ciò non significa che i punti di vista debbano forzatamente convergere, piuttosto che si entra in una relazione di reciprocità nella quale si comprende il punto di vista dell'altro. Sono qui chiamati in causa in gioco il diritto di autodeterminazione e quello di equità di cui si occupa la branca di studio dell'*anti-oppressive social work*, che ha avuto poco sviluppo in Italia.

Il principio basilare della libertà dell'uomo e della sua possibilità di autodeterminazione potrebbe apparire astratto; rappresenta invece il cuore operativo della professione dell'assistente sociale, ciò che dovrebbe essere perseguito dai servizi sociali nel qui ed ora dell'incontro con la persona in situazione di disagio (Maci, 2011).

E' all'interno della relazione che il professionista deve fare lo sforzo di tenere a mente che la persona non deve essere manipolata, anche se in buona fede, per instradarla sul percorso che l'operatore ha individuato come corretto e che risponde più alle sue cornici di riferimento valoriale che a quelli della persona. Si comprende che ciò vale anche per i valutatori che entrando in contatto con le istituzioni, gli operatori sociali, i beneficiari utilizzeranno i propri schemi di riferimento per decifrare ciò che accade. La risorsa del valutatore è però quella di dar voce alle diverse visioni degli interlocutori istituzionali e comunitari e dei beneficiari (Ciucci, 2008).

Certo non è facile mettere in pratica l'enunciato della libertà della persona anche perchè la domanda che sorge immediata è dove si colloca il confine tra la libertà di una persona e quella di un'altra in considerazione del fatto che il servizio sociale spesso si trova di fronte a questo dilemma etico (es. protezione di minorenni maltrattati). Si pone quindi da una parte la libertà del genitore di esperire la propria funzione come ritiene opportuno e dall'altra la libertà del bambino di avere diritto al benessere sia fisico che psicologico come enunciato dalla Convenzione dei Diritti del Fanciullo. In questi casi prevale la libertà del soggetto più debole nella sua possibilità di

esprimersi liberamente al fine di vedere rispettati i propri diritti, ma non sempre le situazioni si presentano in maniera chiara.

Ciò che si deve tenere in considerazione è che il significato dato ad alcuni concetti non è universale; si pensi alle implicazioni pratiche quando un'assistente sociale pensa che esista un solo modo di 'essere una brava mamma': una visione etnocentrica, oppressiva, porta a dare per scontato che il proprio modo di vedere il mondo sia quello giusto e che gli altri debbano adattarsi. Anche questo significa rispettare la libertà della persona, accogliere le differenze e valorizzarle laddove non comportino un danno per l'altro.

Il principio di libertà sia nel servizio sociale sia nell'ambito della valutazione si esplica nell'offrire una molteplicità di scenari possibili alle persone, fornire informazioni chiare e trasparenti, lasciare all'altro la possibilità di esprimere una scelta, o almeno di poter partecipare alla scelta, di quanto è buono per sé e per la propria vita, o ragionando per paradossi, di quanto non lo è. Si prenda ad esempio una persona che percorre una carriera deviante e sceglie, pur messa nelle condizioni di uscirne, di continuare a delinquere.

Questo esempio permette di mettere anche in evidenza che la libertà di scelta può essere, però, influenzata dalle iniquità strutturali interne a ogni società, disuguaglianze che portano alcune categorie di persone ad avere un minor accesso alle opportunità, ai servizi e alla mobilità sociale. E' qui che si traduce quindi la possibilità dei servizi sociali di ricercare l'equità attraverso un'informazione trasparente e l'accompagnamento alla conoscenza delle risorse territoriali.

Parlando di utenti<sup>25</sup> e della relazione che si instaura con i professionisti nell'ambito del servizio sociale, è interessante differenziare tra autopercezione di appartenenza e la sua imposizione: l'identità culturale infatti può coincidere o meno con le appartenenze che la persona percepisce come proprie (Castiglioni, 2005).

Se non si pensa solo ai popoli oppressi, che non hanno scelta di appartenenza, ma ci si sofferma sulla quotidianità, si possono trovare alcuni esempi. Coloro che i servizi sociali inseriscono nella categoria degli utenti a volte non si reputano tali perché si vedono nella loro interezza: il gruppo degli utenti è, quindi, una costruzione sociale. L'etichetta di utenti, così come il modo in cui i professionisti costruiscono le loro interpretazioni e collocano le persone entro specifiche categorie, le fanno diventare incontestabili (Urek, 2005).

Una ricerca condotta in Finlandia riporta un esempio di come i fatti, letti nella loro frammentarietà e interpretati secondo i soli schemi tecnici, possano portare a 'costruire un caso' che diventa legittimo agli occhi di tutti i professionisti coinvolti e quindi un fatto in sé che non richiede ulteriori giustificazioni. Questa argomentazione è supportata dal concetto di scatola nera di Watzlawick *et al.* (1971), laddove le asserzioni sulle persone si reificano diventando fatti sui quali non si discute – la scatola nera si chiude e non è più riaperta: le affermazioni non sono più associate con l'autore, ma diventano parte della conoscenza tacita del gruppo di utenti (Hall S., 1997, p.146).

---

<sup>25</sup> Nel senso comune 'utente' è colui che si rivolge a istituzioni pubbliche per ottenere l'erogazione di servizi. Nell'ambito del lavoro sociale e del servizio sociale questo termine definisce le persone che spontaneamente o coattivamente si rivolgono ai professionisti del sociale.

E' anche responsabilità del processo valutativo riflettere non solo sul successo dei programmi ma anche sulla visione di servizio sociale, sulla qualità e sui contenuti del lavoro dei professionisti che, come si è argomentato, definiscono almeno in parte il contesto nel quale avviene l'incontro con la persona, la famiglia. Famiglia che si ritrova in un ambiente già connotato da norme legislative, da regole istituzionali, da consuetudini culturali.

I genitori sono allora 'ostili', 'poco collaborativi', mentre con una riflessione più attenta si potrebbe riconoscere che hanno il diritto a essere arrabbiati, impauriti, pieni di risentimento per l'intrusione dei servizi sociali nella loro vita (O'Hare, 1996). Le persone, infatti, faticano a esprimere il loro punto di vista, soprattutto se in disaccordo con quello dell'operatore e sentono di trovarsi in una posizione di debolezza: gli atteggiamenti più sviluppati dagli utenti dei servizi sono solitamente opposizione o condiscendenza, raramente una persona sente di poter portare il proprio punto di vista critico in uno scambio equo.

La relazione assistente sociale – utente può essere resa più equa grazie alla possibilità di condividere il potere con i genitori e i ragazzi nella logica della reciprocità, della competenza di ognuno, nel fatto di lavorare insieme per eliminare i motivi di preoccupazione. E' un dato di fatto che gli assistenti sociali siano però poco formati a gestire il loro potere professionale (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson & Hardiman, 2009) e talvolta anche a riconoscerlo, soprattutto quando si nascondono dietro l'appartenenza istituzionale.

Il concetto di potere è anch'esso relazionale, richiede infatti un contesto che comprende due o più persone e che in alcuni casi può fare sentire i soggetti, nello specifico gli utenti dei servizi sociali, sopraffatti da un senso di impotenza, vulnerabilità e paura a causa di un forte squilibrio di potere (Diorio, 1992). Il tema del potere si collega a quello di giustizia sociale definita come:

Una condizione ideale in cui tutti i membri della società hanno gli stessi diritti di base, la stessa protezione, le stesse opportunità, gli stessi obblighi e benefici sociali (Reamer, 1998; Baker, 1995, cit. in Hare, 2004, p.416).

L'atteggiamento oppressivo del professionista non sempre è intenzionale, più spesso è inconsapevole e si può tradurre in comportamenti vessatori, attribuibili anche alle azioni di entrambi gli attori in gioco. Dahl identifica, a questo proposito, due posizioni nel rapporto di potere: quella di chi 'regola' il potere, chi detiene il potere – l'assistente sociale – e quella di 'chi reagisce' o 'dipende' da esso, cioè la persona o il gruppo considerati senza potere – gli utenti (1986, p.40). La regolazione del potere quindi non riguarda una sola parte e quella che appare come dipendente in realtà può avere più potere di chi è considerato il più forte (Bundy-Fazioli, Briar-Lawson & Hardiman, 2008).

Nella ricerca condotta da Bundy-Fazioli, Briar-Lawson e Hardiman, emerge chiaramente che spesso la percezione di mancanza di potere da parte degli utenti è legata alla mancata comprensione del tipo di rapporto che esiste tra i diversi soggetti istituzionali e alla conseguente sensazione di sentirsi schiacciati tra i vari ruoli, trattati come 'pezzi di problema' e 'pacchi postali'. E' evidente il richiamo al ruolo informativo del *social worker* e di integrazione delle diverse

parti della persona per restituirle quell'integrità che a volte i servizi sociali fanno fatica a riconoscere.

*L'anti-oppressive social work* si caratterizza, quindi, per la tensione a garantire un sistema egualitario, impegnato a ridurre i deleteri effetti delle iniquità strutturali; ad attivare un metodo focalizzato sia sui processi sia sui risultati, ed a strutturare relazioni tra persone riducendo gli effetti negativi delle gerarchie sociali sulle interazioni e sul lavoro svolto insieme (Dominelli, 2002, p.3). Come sottolineano Wilson e Beresdorf (2000), esiste anche il rischio, nella pratica anti-oppressiva, di un coinvolgimento degli utenti nello sviluppo degli interventi sociali e dei servizi sociali che potrebbe a sua volta diventare vessatorio, allorché gli esperti si appropriano della conoscenza degli utenti e cittadini attivi 'imbrigliandola' in strutture istituzionali e decidendo di farla loro.

La spinta ideale *dell'anti-oppressive social work* è quindi rivolta a rinunciare, almeno parzialmente, alla natura autoritaria del ruolo (Dumbrill, 2003; Gambrill, 1999), per costruire insieme all'altro una *partnership* in grado di produrre politica sociale a diversi livelli e per agire concretamente sulla rimozione degli ostacoli che producono disuguaglianza sociale.

La scarsa consapevolezza della propria visione del mondo, delle sue conseguenze sull'approccio all'altro e sul metodo di lavoro, nonché del potere connesso al proprio ruolo, portano spesso ad avere timore dei cambiamenti, delle intrusioni. Il processo valutativo in questi casi è percepito come intrusivo, delegittimante, giudicante se non è promosso come percorso paritario di comprensione nel quale ogni soggetto porta la propria competenza e il valutatore catalizza e integra le differenti visioni. Altrimenti, la stessa dinamica che si instaura tra operatori e utenti rischia di fossilizzare anche le relazioni tra valutatori e operatori e di far perdere di vista il valore delle diverse opinioni per il raggiungimento di un successo 'realistico e sostenibile'.

#### 1.4.2 Ruolo e responsabilità: scelte professionali ed interessi valutativi

In questa analisi della relazione tra operatori sociali e utenti, tra valutatori e operatori è utile comprendere come i primi agiscono il ruolo, concetto strettamente collegato all'esperimento di un'azione professionale in grado di perseguire o meno i principi di equità e giustizia sociale. Il concetto di ruolo ci aiuta a rendere conto sia della differenziazione contestuale del comportamento umano associato alla posizione del soggetto o attore, sia dell'elemento di regolarità e prevedibilità di tale comportamento.

Secondo la visione di Berger e Luckmann (1997), esiste un legame fondamentale tra 'ruolo' e 'azione sociale', ovvero il ruolo presuppone azioni 'tipizzate' esperibili da qualsiasi attore in quello specifico ruolo. All'opposto, qualunque definizione del concetto di ruolo non può prescindere dalla sua natura relazionale: i ruoli si formano, definiscono e manifestano sempre in relazione ad altri ruoli, ossia nell'interrelazione costante con l'altro.

Per quanto questa considerazione possa apparire banale, al limite tautologica, essa ha il merito di ricordare che l'insieme delle norme e aspettative che costituiscono un ruolo, pur presentandosi all'individuo come esterne e oggettive, trovano origine nella rete di relazioni sociali

in cui il ruolo è inserito e derivano dagli individui cui il soggetto si relaziona in virtù del proprio ruolo, così come mettono in luce gli approcci microsociologici o interazionisti; questi riconoscono che nel concetto di ruolo non rientrano solo le norme e le aspettative relative alla posizione sociale dell'attore, ma anche la sua definizione della situazione, l'immagine che l'attore ha di sé (o che vuole trasmettere) e la sua identità.

La posizione di Merton connette la dimensione strutturale e individuale. Dalla sua riflessione è infatti assente l'impressione di automatismo predeterminato tra norme sociali e disposizioni dell'attore sociale (2000). L'integrazione ordinata delle azioni sociali attraverso i ruoli non è qualcosa di presupposto, ma precisamente ciò che deve essere spiegato, secondo Merton, attraverso l'analisi dei meccanismi sociali che controbilanciano la potenziale instabilità derivante dall'intreccio di ruoli plurali in un sistema sociale complesso.

Per suo tramite, l'autore recupera la riflessione di Linton (1936) sul concetto di 'pluralità dei ruoli' e arricchisce la concezione delle connessioni tra ruolo e *status*, affermando che ad ogni status, ovvero ad ogni posizione ricoperta dall'individuo (alla quale sono associati diritti e doveri specifici) corrisponde non un ruolo, ma un '*set* di ruoli'. Il *set* di ruoli è il complesso di relazioni regolate da norme di comportamento ed orientate alle aspettative strutturali altrui, in cui l'individuo entra in virtù del proprio *status*.

Come membro di un *set* di ruoli, l'individuo si trova coinvolto in un insieme di relazioni di ruolo molteplici, ossia orientate ad una pluralità di *partner*. Ad esempio, l'assistente sociale entra in un *set* di ruoli che comprende le relazioni di ruolo tra assistente sociale e utenti, tra assistente sociale e psicologi, e via di seguito.

Inoltre, ogni persona ricopre differenti posizioni nella rete sociale cui appartiene, ovvero diversi *status*, è anche inserita in un *set* di status, a ciascuno dei quali, appunto, è associato un *set* di ruoli: prendiamo ad esempio i coniugi G., essi sono educatori professionali, famiglia affidataria, genitori, figli, e a un certo punto sono diventati 'utenti' nella visione del servizio sociale.

Il loro *status* rispetto ai servizi sociali è cambiato e sono cambiate le aspettative di ruolo reciproche che hanno portato ad un conflitto prima di *status* e poi di ruolo: i servizi sociali iniziano a vederli nel loro *status* di utenti, non riconosciuto dalla famiglia che a quello *status* specifico associa aspettative di ruolo che non sente proprie; la famiglia si sente infatti risorsa - famiglia affidataria e poi adottiva, non 'problema', 'causa dei problemi del figlio', 'difficile', 'a cui dire cosa deve fare' ruoli che invece sente imposti come utente.

Merton concentra la sua analisi sul funzionamento interno del *set* di ruoli, analizzando come le molteplici e spesso contraddittorie prescrizioni e aspettative dei membri riescano a integrarsi tra loro. In particolare, egli individua alcuni meccanismi attraverso i quali vengono evitati, oppure attenuati e ricomposti, i conflitti che sorgono appunto dalla simultaneità ed eterogeneità degli orientamenti e delle aspettative di ruolo.

Il meccanismo collegato alle differenze di potere è particolarmente interessante per il tema affrontato. Nelle relazioni interne al *set* di ruoli, infatti, non tutti i *partner* hanno lo stesso potere, ovvero la medesima capacità di esercitare pressione sui membri perché si conformino alle

proprie aspettative. Questo introduce margini di libertà nei comportamenti di ruolo, e la possibilità di selezionare le relazioni prioritarie all'interno del set di ruoli in relazione al grado di potere impositivo che corre lungo le diverse maglie della rete.

Il potere si configura, quindi, come un elemento dinamico, oltre che come uno dei fattori che permettono di introdurre aggiustamenti contro gli squilibri, endemici, del *set* di ruoli.

Altrettanto importante per l'ambito del servizio sociale è il grado di coinvolgimento dei diversi membri nella relazione o nell'attività considerata, che fa sì che le aspettative che provengono dai partner con minore coinvolgimento possano essere generalmente ignorate, meccanismo del quale gli operatori sociali, e soprattutto gli assistenti sociali, devono essere consapevoli: il loro ruolo, infatti, è dare voce a chi sta ai margini della rete, a chi ha poco potere, a chi solitamente non ha voce pur ricoprendo *status* e ruoli che però risultano deboli rispetto agli altri interlocutori con cui costruisce relazioni e interrelazioni.

Tutte le dimensioni connesse con il ruolo, con le aspettative di ruolo e con il posizionamento nella rete non possono essere sottovalutate nel processo di valutazione né date per scontate perché hanno una forte influenza sul successo delle azioni nell'ambito del servizio sociale. Altrettanto, le relazioni che si instaurano tra i diversi soggetti devono essere prese attentamente in considerazione, viste come una dimensione dinamica a cui però devono essere i soggetti stessi a dare la loro definizione. Il parallelo tra il lavoro che l'assistente sociale deve affrontare e il percorso richiesto ai valutatori è evidente nella necessità di dare rilievo a tutti i ruoli, ai vari punti di vista, facendoli emergere e integrandoli tra loro per poi restituire elementi critici e potenzialità utilizzabili per l'azione.

Al tema del ruolo, del suo esercizio verso il perseguimento dei principi fondamentali si lega, inoltre, forzatamente quello della responsabilità individuale e professionale. Anche la declinazione della responsabilità umana e professionale, tanto per gli assistenti sociali quanto per i valutatori, risente, infatti, della concezione della realtà. Secondo Bauman, infatti, l'atto morale<sup>26</sup> ci permette di incontrare l'altro non come persona/maschera<sup>27</sup>, ma come volto, cioè nella sua vera identità e non nel ruolo.

I quadri epistemologici, le teorie, i metodi non devono diventare, quindi, la gabbia dell'*expertise* tecnico, ovvero dell'esperto competente e adeguato in quanto portatore di un sapere specializzato che può diventare esasperato e allontanare dal mondo delle persone, autosegregando il professionista nel *setting* che esclude il sociale. Ma anche questa è una scelta secondo Bauman (1992).

---

<sup>26</sup> Bauman (1992) propone un tipo di morale basato sull'impulso, non razionale, a essere per l'altro, a donarsi all'altro, indipendentemente da come l'altro si attegga nei nostri confronti: la morale è quindi del tutto irrazionale. L'origine della morale è sempre un atto individuale, che implica necessariamente un io - è *la mia decisione*, mai un noi in quanto non è un atto collettivo, né l'esito di un accordo. La morale quindi è un atto del tutto individuale, ma crea la società (Bauman, 2006).

<sup>27</sup> Bauman usa il termine 'persona' nel senso in cui viene usato dall'interazionismo simbolico, per cui il concetto di persona è inteso nel senso di una maschera che ricopre un ruolo. L'identità di ogni individuo è la somma di tutti i ruoli che ricopre, per questo si parla solo di persone, cioè di attori che ricoprono ruoli.

Se il sociale viene meno o è accantonato come tangenziale, e prevalgono il mandato professionale e istituzionale, si corre il rischio di appiattare la responsabilità sul ruolo, di perdere la dimensione morale dell'azione: la delega alle organizzazioni di questa dimensione comporta che è l'organizzazione che decide; di conseguenza il significato morale è espulso dall'azione soggettiva, che a prescindere dalla sua valutazione morale è legittima – è morale tutto ciò che è giustificato dal ruolo e dall'organizzazione.

Se l'idea della scelta razionale è premessa delle scelte personali, si limita la possibilità di vedere la persona in situazione, nel suo specifico contesto e di costruire insieme una cornice di riferimento entro cui leggere il significato di quelle stesse azioni. La burocratizzazione e la razionalizzazione possano portare, quindi, ad una deresponsabilizzazione morale che porta in sé una determinata concezione delle persone e del ruolo dell'esperto: tutti hanno in mente lo stereotipo non ancora del tutto sovvertito dell'assistente sociale seduto alla propria scrivania a compilare 'scartoffie' e a rispondere alle persone 'non ci posso fare niente, queste sono le procedure'.

Il rischio di svilimento del processo valutativo vissuto come procedura burocratica è sempre presente anche nell'ambito sociale se non si presidia il significato di apprendimento dei processi valutativi più che il metodo – tecnicismo - pena la legittimazione della perversione del sistema: da apprendimento critico costruttivo a controllo autoreferenziale.

Il mondo anglosassone si è confrontato con la perversione del sistema del 'giardiniere' (Bauman, 1992) portato alle sue estreme conseguenze quando applicato al lavoro sociale; ha infatti dovuto valutare le responsabilità della morte di alcuni bambini seguiti dai servizi di protezione dell'infanzia. Responsabili sono risultate le procedure: non è una barzelletta, ma come esplicita bene Bauman in *Modernità e Olocausto*, i professionisti così come i burocrati tedeschi avevano solo seguito le procedure e le persone erano diventate caselle da riempire e far rientrare entro categorie predeterminate.

La responsabilità professionale nel servizio sociale si declina, in prima istanza, nella consapevolezza di sé, dei bisogni che si portano nella scelta lavorativa e delle scelte che si compiono rispetto all'attuazione delle dimensioni connesse con la professione. Si riporta qui ora un'esperienza diretta di chi scrive: una docente illuminata molti anni fa mi aiutò a capire che spesso chi approccia il lavoro sociale lo fa per sé prima che per gli altri; prima infatti si entra in contatto con questo fondamentale aspetto, più si acquisisce consapevolezza della maschera, e di conseguenza del volto.

Solo la pratica costante di scandaglio nel Sé apre la strada per un approccio autentico e professionale all'altro nella sua completezza di uomo e non di caso sociale. La consapevolezza di sé, dei propri limiti e delle proprie risorse, è quindi la prima responsabilità del professionista sociale. Rientra in questo livello di responsabilità la sperimentazione del professionista sul campo, così come ritengo dovrebbe fare anche il valutatore che si avvicina a queste tematiche: 'sporcarsi le mani' provando gli effetti disabilitanti (Illich, 2008) e positivi che la propria



professione, e la struttura nella quale opera, ha sulla comunità e sulle persone, è un fattore imprescindibile per essere professionisti responsabili.

In seguito all'accesso alla consapevolezza di sé, subentra allora la responsabilità di confrontarsi, di approcciare l'altro con umiltà e rispettosamente curiosi, di mettersi continuamente in discussione e avere l'abilità di mostrare il volto, di riconoscere i propri pregiudizi e utilizzarli come strumenti positivi di lavoro.

Solo da ciò può nascere la possibilità di scegliere di essere disobbedienti, nell'accezione baumaniana, o di mantenere consapevolmente la stabilità del sistema; 'di fare pressione nei confronti dello Stato e degli Enti affinché si orientino verso un cambiamento politico che renda i servizi più adeguati a cittadini visti come competenti e non carenti' (Mordeglia, 2008, p. 100) oppure di aderire all'organizzazione nella maniera solidale pensata da Durkheim (1999), ossia essere parte di un sistema comporta un ordine preciso per funzionare al meglio. Questa logica portata all'estremo, comporta una predeterminazione del ruolo di ognuno e l'impossibilità di attuare un pensiero creativo autonomo, pena l'esclusione.

Il primo orientamento al lavoro sociale e al servizio sociale è una scelta difficile, ma sempre possibile, e proprio su questo punto emerge la lungimirante visione di Illich (2008): se chi lavora nel sociale lo facesse solo per *prendersi cura* degli altri, non si porrebbe certo il problema del mantenimento del proprio posto di lavoro di fronte a ciò che ritiene ingiusto, perché l'unico principio sarebbe *la care*, né vivrebbe con diffidenza la necessità di valutare l'efficacia del proprio intervento.

E' fondamentale che i valutatori si rendano conto del diverso mondo che ogni professionista rappresenta anche all'interno dello stesso *team* di lavoro altrimenti rischia di appiattare il punto di vista degli operatori sociali su un'unica visione del mondo e del lavoro sociale.

Solitamente ai cittadini è chiesto solo di esprimere un parere attraverso le *customer satisfaction* che raramente porta a cambiamenti organizzativi e operativi, mentre il ruolo del cittadino, in assonanza con quanto esplicitato fino ad ora, dovrebbe essere di partecipazione attiva durante tutte le fasi processuali sia della valutazione dell'azione dei professionisti e dei servizi sia nell'implementazione di nuove pratiche operative: le persone dovrebbero diventare quindi attori co-protagonisti insieme agli operatori e ai valutatori nella definizione di ciò che funziona attraverso l'esplicitazione della loro opinione, ma soprattutto grazie alla co-costruzione di indicatori di successo 'cuciti' sulle loro effettive potenzialità, desideri e contesti di vita.

### ***1.5 La valutazione dei programmi nel lavoro e nel servizio sociale. 'Ogni valutazione è fatta su misura del programma'<sup>28</sup>***

Ogni valutazione – insegnano Rossi, Freeman e Lipsey (2007, p.75) – deve essere 'tagliata su misura del programma': come è composto (obiettivi, risorse, ecc.), a che stadio è nella sua

---

<sup>28</sup> Questo titolo è tratto da un capitolo di Stame, N., Lo Presti, V., Ferrazza, D. (2009) Segretariato sociale e riforma dei servizi. Percorsi di valutazione. Franco Angeli. Milano. Per programma si intende in generale 'un intervento strutturato per migliorare il benessere di persone, gruppi, organizzazioni, comunità. I programmi variano in dimensioni, scopi, durata e chiarezza e specificità degli obiettivi' (Weiss, C. (1998) Evaluation, p.335, Prentice Hall, USA).

concezione (innovativo o a regime), di che natura sia (semplice, complesso), in che fase di attuazione si interviene (*in itinere, ex post*), quali sono le intenzioni dei committenti ecc.

Questo comporta che prima di impostare il disegno della valutazione (come condurla) occorre conoscere almeno a grandi linee il programma (*l'evaluando*), e stabilire cosa si vuole sapere e perchè (le domande di valutazione).

E ovviamente, ciò significa 'anche apprestarsi a combinare insieme diverse prospettive, metodi e tecniche provenienti da diversi approcci, in modo corrispondente alle esigenze specifiche' (Stame, Lo Presti & Ferrazza, 2009, p. 131); Patton (1994; 2008), parla di *paradigma della scelta* e Greene e Caracelli (1997) di metodi misti.

Il tema della scelta degli approcci, del disegno di valutazione e della combinazione dei paradigmi e dei metodi è ampiamente affrontato nel capitolo quarto e quinto. Nei paragrafi seguenti, si intende invece offrire uno schema generale del significato della valutazione dei programmi nell'ambito del lavoro e dei servizi sociali in linea con l'argomentazione che dovrebbe essere l'oggetto di valutazione, con le sue caratteristiche, con il contesto che guida il disegno di valutazione, invece di porre il metodo come elemento prevalente delle scelte valutative (Ciucci, 2008; Bezzi, 2001).

Per affrontare, quindi, in maniera specifica il tema della valutazione dei modelli FGDM – seconda parte dell'elaborato – è necessario partire da questi aspetti generali sulla valutazione e connetterli con le riflessioni sui principi fondanti del lavoro sociale, sulle dinamiche strutturali e relazionali che influenzano il campo di osservazione – i programmi, i progetti, gli interventi di servizio sociale – che aiutano a delineare meglio la specificità dei processi valutativi nella complessa *arena* del lavoro con le persone.

#### 1.5.1 Cos'è la valutazione: tra senso comune, significati operativi e autovalutazione

Per comprendere il valore della valutazione nel campo dei servizi sociali, è necessaria una chiarezza terminologica nell'analizzare le definizioni proposte dalla letteratura, anche per evitare confusioni con altre procedure di verifica dei programmi e dei progetti come il monitoraggio (schema 1); soprattutto è necessario analizzare i diversi significati che assume il termine valutazione nell'operatività dei servizi sociali nei quali ricorre costantemente a indicare contenuti differenti.

E' prima di tutto interessante riflettere sul concetto di senso comune di valutazione.

Classificare, giudicare e valutare sono processi cognitivi necessari a ridurre la complessità e renderla accessibile alla persona che la filtra attraverso i sensi e la elabora attraverso i processi cognitivi e motori, come evidenziano le ricerche neuroscientifiche dell'ultimo decennio (Damasio, 2000).

La valutazione quindi fa parte dell'agire quotidiano di ognuno di noi. Ciascun essere umano effettua infatti valutazioni, più o meno consapevoli (Ranci Ortigosa, 2003) e più o meno mentalmente onerose 'ogni volta che deve compiere una scelta tra possibili alternative di azione; per scegliere quella presumibilmente migliore; nei diversi momenti in cui compie l'azione che ha

scelto, per apportare eventuali 'correzioni di rotta'; una volta portata a termine l'azione intrapresa, per comprendere se ha raggiunto il fine che ha motivato la propria azione e per poterla integrare in caso di risposta solo parzialmente negativa' (Torrighiani, 2010).

Ogni scelta, anche implicita, presuppone quindi un'attività di valutazione, che implica la formulazione di giudizi sulle situazioni e che attiva in maniera circolare un apprendimento che diventerà esperienza e che sarà utilizzato come informazione nelle valutazioni successive.

E' allora lecito chiedersi quali sono le differenze tra l'accezione quotidiana di valutazione e quella che interessa la ricerca, l'ambito delle scienze sociali in generale e il servizio sociale in particolare.

A livello operativo il linguaggio del servizio sociale è intriso del termine valutazione, ma si potrebbero fare dei distinguo: da una parte si parla di valutazione del contesto abitativo, sociale e amicale e della situazione familiare anche se sarebbe più corretto parlare di analisi, così come si parla di *analisi dei bisogni* (Neve, 2008); dall'altra si parla di valutazione - assessment - delle condizioni e dei progetti individuali o familiari, ovvero i progetti personalizzati di protezione e di intervento (Milner & O'Byrne, 2010).

In questo ultimo caso, la parola valutazione è in parte appropriata nel senso che si va a verificare l'andamento dei progetti rispetto a obiettivi definiti, più o meno ampi, che si possono ridefinire per poi poter riprogettare o concludere l'intervento e si formula un giudizio.

Si potrebbe però più correttamente, almeno per una parte di questo processo, parlare di monitoraggio, ossia nell'accezione di Rossi e Freeman<sup>29</sup> (2003) la verifica di quanto l'intervento stia raggiungendo le persone per cui e con le quali è stato pensato (*target population*), la costante verifica della realizzazione effettiva degli interventi, della loro qualità e il raggiungimento di alcuni effetti osservabili (es. se l'ADM<sup>30</sup> porta a un miglioramento scolastico), nonché l'appropriatezza della spesa.

Il monitoraggio è quindi strumento informativo, riflessivo e funzione del processo di programmazione, progettazione, gestione e valutazione delle politiche (programmi, progetti e interventi) (Leone, 2010).

Nel lavoro sociale il monitoraggio consente quindi un confronto costante con le persone, colleghi e utenti, al fine di riprogettare il complesso degli interventi definiti in precedenza, fare ipotesi e ridefinire i processi comunicativi nonché negoziare i processi istituzionali laddove possibile.

Il monitoraggio è quindi utile anche all'autovalutazione e può, come accennato sopra, divenire strumento per l'attività di valutazione. Come si può capire, il monitoraggio parte con una certa immagine mentale dello *standard* (Weiss, 1998), aspetto ricorrente nei servizi sociali. Obiettivi e *standard* sono, infatti, funzionali allo sviluppo professionale; è necessario riconoscerne la loro utilità anche nel lavoro sociale con le persone, sebbene gli indicatori debbano essere

---

<sup>29</sup> Rossi e Freeman si riferiscono alle politiche sociali, ma si ritiene qui la loro definizione si possa adattare anche ai livelli conseguenti le politiche, ovvero i progetti e gli interventi.

<sup>30</sup> Assistenza Domiciliare Minori

sufficientemente flessibili, costantemente rivedibili e ricontrattabili alla luce del monitoraggio stesso. Nello schema 1 si vedono le principali differenze tra valutazione e monitoraggio.

Monitoraggio	Valutazione
Informazione	Giudizio
Attività di supporto diretto al <i>management</i>	Attività svolta per un committente interno o esterno ("domanda")
Riguarda tendenzialmente tutti gli aspetti (misurabili) dell'azione	Riguarda una selezione di aspetti dell'azione (mirata)
Per ogni intervento/servizio	Per una selezione di casi o a campione (mirata)
Viene realizzato con rilevazione regolari, come un flusso	Può essere fatta in diversi momenti o in uno solo
Misura lo scostamento da uno <i>standard</i>	"Giudica" in base a criteri espliciti e fornisce spiegazioni/interpretazioni a supporto dei giudizi espressi

Schema 1. Monitoraggio e valutazione

E' chiaro ora che la valutazione non coincide con il monitoraggio, ha obiettivi specifici e soprattutto il suo significato è differente da quello comunemente utilizzato nella pratica di servizio sociale dai professionisti.

Quali assonanze esistono invece tra valutazione e ricerca?

Secondo Carol Weiss (2008) il termine ricerca si riferisce a tutti i tipi di indagine empirica sistematica, ossia al processo che basa le conclusioni sull'osservazione diretta o indiretta dei fatti, compresa la valutazione, mentre ci si riferisce alla valutazione per quel tipo di ricerca che esamina i processi e gli esiti degli interventi sociali.

Il *focus* della ricerca valutativa, o valutazione, consta nel dare un giudizio di merito, di efficacia, di efficienza, di processo (Stame, 2001) relativamente a un intervento, un programma, una politica implementata in una data situazione sociale.

I metodi di cui la valutazione si serve sono quelli studiati, elaborati e messi a punto dalla ricerca sociale, ma li utilizza al fine di studiare come si progettano ed implementano gli interventi sociali nonché i loro risultati verso un cambiamento, quindi non a fini prettamente conoscitivi.

E' importante, dato il contesto operativo nel quale ci si muove, specificare che, seppur in questa sede ci si riferisce al termine ricerca sottintendendo quella scientifica, si dà grande rilievo alla ricerca come atteggiamento professionale (Fargion, 2009), ossia come costante tensione al miglioramento della pratica con gli utenti e i beneficiari. Questo tema si ricollega a quello della responsabilità trattata in precedenza, in quanto la valutazione del proprio lavoro deve essere un impegno etico teso a verificare se i programmi nei quali si opera funzionano, perché funzionano e dove possono essere modificabili (Smith, 2010).

La cultura della valutazione può diventare allora uno degli elementi qualificanti della professione dell'assistente sociale e del lavoro dei servizi sociali, soprattutto se è tesa a favorire il coinvolgimento di tutti gli attori nel far sentire la loro voce e nello sviluppare quel ruolo di *advocacy* spesso richiamato nei principi del *social work*.

L'interesse per la valutazione si sviluppa quindi all'interno della riflessione più ampia sulle potenzialità della figura dell'assistente sociale e sulla necessità di evitare il rischio di autoreferenzialità dei servizi sociali e delle professioni sociali attraverso la circolarità dell'apprendimento creativo e critico interno-esterno. E' fondamentale distinguere tra autovalutazione e valutazione, anche se il primo concetto è fondamentale per sviluppare appieno il secondo.

L'autovalutazione, per quanto fondamentale, rientra in una sfera di miglioramento personale e professionale sia dal punto di vista comunicativo, ideativo e creativo sia da quello della riprogettazione, ma raramente ha a che fare con la comprensione degli effetti degli interventi, della declinazione dei principi legislativi in pratiche operative, dell'efficienza, delle percezioni degli utenti (Shaw & Lishman, 2002).

L'autovalutazione, come mette a tema De Ambrogio (2007), permette di focalizzare l'attenzione sul proprio lavoro, di riconoscerne la complessità, l'importanza sociale e il valore dell'attività legata alla propria professione, analizzarla criticamente e vederne pregi, limiti, opportunità e rischi: questo processo attiva una positiva azione di riflessione e confronto per ragionare sul significato di offrire un servizio professionale di qualità.

La valutazione non è più importante dell'autovalutazione, ma entrambe sono dimensioni fondamentali e intrinsecamente connesse per l'apprendimento professionale e istituzionale.

### 1.5.2 Verso una definizione di valutazione

E' ora opportuno tentare di fare chiarezza sul tema della valutazione. Anche in questo ambito, come in quello dei paradigmi e delle teorie, ci si trova di fronte a molte prospettive e molte articolazioni possibili (Ciucci, 2008) che rendono arduo lo sforzo definitorio.

Nell'ampio panorama delle definizioni di valutazione<sup>31</sup>, quelle proposte appaiono le più adeguate al contesto in cui ci si trova e ci si muove - il lavoro e i servizi sociali - e al punto di vista adottato fino ad ora.

Alcuni autori stranieri sono diventati dei classici della valutazione (Stame, 2001) e il loro pensiero risulta interessante per l'ambito della valutazione dei servizi sociali, anche se sono nati in altre discipline scientifiche.

La definizione proposta da Scriven (1991, p. 1) è molto ampia: 'la valutazione è il processo di determinazione del merito (*merit*), della validità (*worth*) e del valore (*value*) delle cose, e le valutazioni sono i prodotti di questo processo'. L'eccentrico autore americano non si focalizza su un tipo di valutazione in particolare, mette piuttosto in evidenza l'importanza della coerenza con gli obiettivi (*worth*) e con i bisogni (*value*) che hanno motivato l'intervento, nonché del valore intrinseco dell'*evaluando* (*merit*).

---

<sup>31</sup> Per una più ampia trattazione sia della storia della valutazione sia delle definizioni si veda: Stame N. (1998) L'esperienza della valutazione. Seam Ed.; Ciucci (2008) Valutazione delle politiche e dei servizi sociali. Franco Angeli. Milano; Palumbo (2001) Il processo della valutazione. Franco Angeli. Milano.

Altri autori scendono più nello specifico. Secondo Carol Weiss (1998, p.4) 'la valutazione è l'analisi sistematica del processo e/o del risultato di un programma o di una politica, comparato a un *set* di *standard* impliciti o espliciti, allo scopo di contribuire al miglioramento del programma o della politica'.

La definizione di Patton (2008, p.23), teorico della valutazione *orientata all'utilizzazione*, mette in evidenza molti aspetti già identificati da Weiss: 'la valutazione è la raccolta sistematica di informazioni sulle attività, caratteristiche e risultati per formulare giudizi sul programma, migliorare l'efficacia e/o indirizzare decisioni sulla futura programmazione'.

Anche Rossi, Freeman e Lipsey (2003, pag.62) dichiarano che: 'la valutazione dei programmi è essenzialmente uno sforzo di raccolta e interpretazione di informazioni che cerca di rispondere a una determinata serie di domande sul comportamento e sull'efficacia di un programma'.

Gli autori mettono in rilievo alcuni elementi essenziali per la valutazione nell'ambito dei servizi sociali: 'la sistematicità e la processualità della ricerca; la finalità e l'obiettivo di miglioramento della ricerca valutativa in merito al programma che si sta valutando; l'attività di comparazione rispetto agli obiettivi stabiliti, ai risultati raggiunti e agli *standard* prefissati' (Ciucci, 2008, p.23).

Anche studiosi italiani si sono occupati di valutazione e hanno rielaborato queste definizioni in maniera coerente con il contesto socio-politico nel quale si trovano a operare (*ibidem*) arricchendole in alcuni casi di elementi peculiari e fondamentali per l'argomentazione specifica della valutazione nell'ambito del servizio sociale.

Bramanti sottolinea l'importanza della dimensione relazionale: considera infatti la valutazione uno strumento per la riflessività dell'azione sociale e per la sua riproducibilità, spazio relazionale di una pluralità di attori, processo comunicativo (1998).

Stame (1998, pag.9) sostiene che 'valutare significa analizzare se un'azione intrapresa per uno scopo corrispondente ad un interesse collettivo abbia ottenuto gli effetti desiderati o altri, ed esprimere un giudizio sullo scostamento che normalmente si verifica, per proporre eventuali modifiche [...] La valutazione è quindi un'attività di ricerca sociale al servizio dell'interesse pubblico, in vista di un processo decisionale consapevole'.

Bezzi (2001, p.10) formula una definizione ampia e complessa: 'la valutazione è principalmente, ma non esclusivamente, un'attività di ricerca sociale applicata, realizzata, nell'ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l'analisi degli effetti diretti e indiretti, attesi e inattesi, voluti e non voluti, dell'azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali'.

Palumbo (2001, p.59) afferma che la valutazione è 'un'attività cognitiva rivolta a fornire un giudizio su di un'azione (o complesso di azioni coordinate) intenzionalmente svolta o che si intende svolgere, destinata a produrre effetti esterni, che si fonda su attività di ricerca delle scienze sociali e che segue procedure rigorose e codificabili'. Questi aspetti distinguono la valutazione come impresa scientifica dalla corrente attività di espressione di un giudizio (Bezzi, 1999;2007).

Vecchiato (2005) sostiene invece che verifica e valutazione sono due momenti di un medesimo processo: la prima misura i risultati attesi e quelli ottenuti, la seconda si avvale delle misurazioni e gestisce, sulla base di criteri espliciti, i giudizi che si possono esprimere sui risultati di verifica. Queste ulteriori definizioni prese in considerazione aggiungono elementi a quelli già rilevati: 'il processo della valutazione è strettamente connesso a quello della decisione; ciò che si valuta è un'azione o un complesso di azioni svolte intenzionalmente; la valutazione utilizza la metodologia della ricerca sociale' (Ciucci, 2008, p.24).

Ciucci tenta di sintetizzare i contenuti espressi nelle varie definizioni: 'la valutazione è un processo (o un'analisi sistematica) svolto secondo la metodologia della ricerca sociale, che ha come finalità dare un giudizio su un'azione (progetto, programma) con l'obiettivo di aumentare la conoscenza di essa e di orientare così la decisione di attuarla, migliorarla, correggerla' (*ibidem*) e si potrebbe aggiungere che avviene in una dimensione relazionale caratterizzata dalla presenza di molti attori e dall'integrazione di diverse discipline.

La valutazione infatti è sia multidisciplinare che transdisciplinare (Stame, 2000). 'Multi' perché più di una disciplina è competente a fornire contributi metodologici e sostantivi utilizzati nella valutazione; 'trans' per il suo statuto di scienza 'trasversale' (Palumbo, 2001).

Queste caratteristiche avvicinano ancor più la valutazione alla specificità del servizio sociale come disciplina di sintesi e supportano la possibilità di cogliere al meglio la complessità del campo sociale e di quella dei programmi.

### 1.5.3 Razionalità e complessità sociale: una lettura coerente con il servizio sociale

Il tema della della sinfonia di voci che contribuiscono a creare almeno parte della 'realtà' conduce alla necessità di abbandonare la pretesa di 'una conoscenza assoluta' e quindi di una 'razionalità assoluta'.

Nel modello della razionalità assoluta, la decisione consiste nell'adottare mezzi che permettono di raggiungere fini dati nel modo migliore possibile, ossia più efficace e meno costoso (Palumbo, 2001): la razionalità è orientata allo scopo. Il modello della razionalità assoluta pretende di avere una forte capacità predittiva ed esplicativa in grado di predeterminare conseguenze e alternative di un intervento e di prevedere correttamente l'impiego di mezzi per determinati fini (Ciucci, 2008).

Le condizioni sociali, e gli elementi che caratterizzano il lavoro sociale e il servizio sociale, rendono sempre più difficile fare previsioni proprio a causa della complessità sociale e della riflessività dell'agire umano.

Si è visto che Bauman parla di *modernità liquida* (2006), e altrettanto autori come Giddens (1991) e Beck (1992), che riferiscono in termini di *società del rischio*, *società individualizzata* in cui è difficile prevedere le conseguenze.

Se si riconoscono le condizioni di incertezza e la necessità di esplorare i molteplici punti di vista (Barnes & Cotterell, 2011; Grinnell, Gabor & Unrau, 2010; Allegri, 2003), appare opportuna l'assunzione di un modello di razionalità limitata (H. Simon) piuttosto che assoluta con importanti

implicazioni sul processo valutativo perché si rinuncia a costruire modelli decisionali capaci di controllare tutti gli elementi che incidono sul fenomeno (Bertin, 1996b). Cambia quindi il ruolo della valutazione a cui non è più richiesto di trovare soluzioni universalmente valide, ma di adattarsi al contesto.

La valutazione entra, quindi, in un campo articolato e per certi aspetti lo rende ancor più complesso. Come spiega bene Melucci, non solo l'osservatore osserva un campo in cui è incluso, ma esso è continuamente mutevole e interagisce con l'osservatore: come in Alice nel paese delle meraviglie.

Quando Alice scopre con stupore che nel campo di croquet della Regina di Cuori le palle sono dei porcospini vivi, per mazze si usano dei fencotteri vivi e le porte sono fatte dai soldati che si curvano ad arco, realizza anche che questi strani strumenti si muovono mentre lei si muove e interagiscono con lei; dunque la partita è davvero difficile da giocare (Melucci & Colombo, 1998).

Questa interpretazione permette di ragionare sul fatto che gli attori sociali si muovono, parlano, pensano, agiscono mentre li si osserva e allo stesso tempo la nostra osservazione interagisce con loro, il ruolo dell'osservatore e del valutatore neutro è quindi una chimera.

Ciò vale sia per i valutatori sia per gli operatori dei servizi sociali i quali, quando progettano interventi, non agiscono in un ambiente asettico, al contrario ogni decisione, proposta ed intervento muta l'ambiente e l'operatore stesso ed è, come si è visto in precedenza, portato di un bagaglio culturale, ontologico ed epistemologico rilevante ai fini della valutazione stessa.

Tenuto conto di quanto tematizzato, si comprende la necessità di abbandonare una rigidità metodologica che stabilisce in anticipo la strada per raggiungere la vera conoscenza scientifica a favore della ricerca come *processo cognitivo* (Marradi, 2007, p.16). L'idea alla base di questo modo di intendere la ricerca è 'il metodo come percorso' aperto e suscettibile ai cambiamenti in *itinere* nonchè sensibile all'ambiente nel quale l'oggetto di valutazione è inserito e curioso verso la conoscenza.

Il ricercatore quando studia quindi deve avere un atteggiamento descrittivo, ovvero aperto ad apprendere dalle varie esperienze di ricerca altrui valutandole senza preconcetti e disposto a riferire in modo sistematico e sintetico quanto appreso (*ibidem*, 1996). Quando invece mette le proprie competenze, capacità e conoscenze al servizio di una ricerca, non può non essere in parte prescrittivo in quanto deve scegliere quali strumenti usare; sarà meglio però se saprà tener conto di tutto ciò che ha imparato svolgendo il ruolo di studioso e sviluppando quella flessibilità, prontezza nell'afferrare una nuova situazione e capacità di sfruttare le occasioni impreviste che Madge (1962) si auspica come virtù di un buon ricercatore.

Ancora, il valutatore dovrebbe inoltre dimostrare disponibilità a domandarsi se le procedure consolidate hanno senso nel caso particolare (Pawson, 2002; Stame in Palumbo, 2001).

Mentre a livello internazionale, come spiega Patton, si è sviluppato consenso sul fatto che i valutatori debbano conoscere e saper usare una molteplicità di metodi per essere sensibili alle sfumature di particolari domande di valutazione, in Italia la strada da percorrere è ancora molto lunga, come evidenziano Stame (2001) e Bezzi (2001).



Anche Allegri (2000) mette in luce come non sia pensabile ricondurre la valutazione a una dimensione statistica, che per quanto completa può rischiare di non comprendere le complesse relazioni tra attori che animano i diversi livelli della vita organizzativa e sociale.

Queste riflessioni sulla sensibilità del ricercatore rispetto al contesto, ai portatori di interessi e ai metodi si connettono anche alla sensibilità culturale degli approcci alla valutazione (Smith & Jang, 2002). L'ambito dei servizi sociali infatti è caratterizzato da differenze culturali<sup>32</sup> tra professionisti, tra livello politico e amministrativo, tra beneficiari e operatori sociali oltre con i diversi soggetti che a vario titolo collaborano nella gestione della pratica professionale (forze dell'ordine, insegnanti, politici): la scelta dei metodi deve quindi tenere conto di queste differenze per evitare di appiattirle.

Alcuni autori tra cui Miller (in Weiss & Jacobs, 2008), inoltre, ritengono che i fattori dell'*accountability* dei programmi, dei progetti e degli interventi dovrebbero comprendere che non tutti i tipi di valutazione sono sempre appropriati per tutti i tipi di *evaluando*, e che non sempre è possibile valutare pienamente tutti gli *outcomes* o che gli *outcomes* stessi non possono essere *standardizzabili*.

Per ogni *evaluando* è necessario infatti ricostruirne la storia, il motivo della sua nascita e del suo sviluppo e quali aspettative avevano coloro che lo hanno 'inventato', percorso analitico svolto in questo lavoro di ricerca al fine di sintetizzare l'approccio e il disegno di ricerca più adeguato allo specifico oggetto di valutazione – modelli FGDM.

Il lavoro sociale interviene quindi in contesti complessi, all'interno dei quali l'interdipendenza tra le diverse figure professionali ed istituzioni che interagiscono nell'offerta di servizi alla persona e la multifattorialità delle variabili che contribuiscono a determinare i problemi rende 'sicuramente' difficile elaborare strumenti di valutazione degli effetti che l'azione professionale produce' (Campanini, 2006, p.11).

Proprio a fronte della complessità e dell'assunto che 'è impossibile non valutare', è ancor più necessario procedere verso un'elaborazione scientifica 'per rendere più trasparente l'azione professionale dell'assistente sociale' (*ibidem*, pag.1) e dei servizi sociali nel loro complesso nonché permettere a tutti i beneficiari di veicolare le loro opinioni in maniera costruttiva.

E' interessante ricordare che anche sul termine scientifico esiste un dibattito così come sul modo di intendere la realtà e i dati. Se le *evidence* sono, infatti, prove o fatti incontestabili, è invece una materia ambigua definire ciò che è incontestabile e ciò che è vero (Gray, Plath & Webb, 2009): il concetto di *evidence* ha quindi a che fare con il modo in cui si determinano la realtà e i fatti ed è pertanto collegata alle credenze sul mondo.

In assonanza con quanto appena trattato, Dominelli (1996; 2002), Burk e Harrison (1998) mettono in luce l'importante tema del potere istituzionale e professionale degli assistenti sociali

---

<sup>32</sup> Con differenze culturali non si intendono solo le differenze etniche e nazionali, ma anche quelle di genere, di *status* socio-economico, di stile di vita, di pratiche di socializzazione ed educazione, di abilità cognitive e fisiche, di formazione accademica e scientifica. Si fa riferimento quindi agli studi di Bennett (1998) sulla comunicazione interculturale e al suo modello di sviluppo della sensibilità interculturale.

che incide direttamente sulla vita delle persone così come quello del valutatore incide sui servizi e sulle persone che valuta.

E' fondamentale quindi porre attenzione ai temi del potere e della riproduzione delle dinamiche strutturali oppressive durante il processo valutativo per evitare il rischio, nonostante gli scopi iniziali, di riprodurre le condizioni strutturali che generano l'oppressione (Oliver, 1992; Sakamoto & Pitner, 2005; Trinder, 2000).

La valutazione, infatti, dovrebbe necessariamente comprendere i diversi punti di vista dei vari soggetti implicati nella consapevolezza che quando i servizi non promuovono alcuna valutazione del proprio lavoro, i cittadini-utenti trasmettono i risultati, le distorsioni informative attraverso il passaparola (Allegri, 2002).

Ritorna qui la dimensione di impegno etico dei professionisti sociali verso la valutazione e verso una comprensione dell'altro accogliente, responsabile e tesa a rendere conto ad un cittadino 'maggioranne' (Crozier, 1987), sempre più informato, capace di porsi di fronte allo Stato e al servizio pubblico in maniera nuova (Ciucci, 2008, p.11), non può solo passiva. In questa logica la valutazione diventa parte costruttiva di una società democratica (Chemlinsky in Shaw, Greene & Mark, 2006).

#### 1.5.4 Uso e abuso della valutazione: tra creatività e resistenze

Si evidenziano a questo punto alcuni aspetti che rendono fondamentale la valutazione per l'apprendimento competente ed evolutivo dei servizi sociali e dei loro professionisti.

In primo luogo, ciò che rende la valutazione tanto importante per l'ambito sociale sia a livello macro - *social policy* nazionali o regionali - sia nella sua dimensione micro - interventi - è la stretta connessione tra valutazione e decisione perché il momento decisionale necessita della conoscenza prodotta dalla ricerca, ma anche perché ciò che interessa al processo valutativo non è soltanto l'azione implementata, ma anche il contesto che l'ha prodotta (Ciucci, 2008).

Anche Bezzi (2003) sottolinea che la valutazione prende origine essenzialmente da un contesto decisionale che motiva e giustifica la necessità di un processo cognitivo (la valutazione) volto alla riduzione della complessità, alla individuazione dei criteri di scelta, alla riflessione sulla qualità delle azioni sociali organizzate' (p.51).

Per contesto in questa ricerca si intende sia il territorio con i suoi elementi istituzionali, politici, culturali, storici, valoriali sia l'istituzione all'interno della quale si svolge la valutazione. Una componente strettamente legata alla valutazione è quella della qualità del lavoro prodotto e dei servizi offerti.

La valutazione, seppur fondamentale per il miglioramento costante, è ancor oggi considerata intrusiva e controllante dalla maggior parte degli operatori e delle istituzioni, che spesso sono costretti ad attuarla per disposizioni normative boicottando sovente il processo anche se in maniera inconsapevole. Si pensi a una valutazione sull'efficacia delle pratiche di un servizio per la tutela minori; se l'assistente sociale non percepisce in modo positivo il percorso valutativo, se si è sentita messa da parte, potrebbe anche inconsapevolmente dare un messaggio alle famiglie con

le quali lavora di non collaborare con i valutatori o farlo in maniera formale e fare lei stessa altrettanto.

Laddove il processo valutativo non tiene conto sia a priori sia in itinere della dimensione relazionale formale ed informale tra le persone e dei rapporti di potere tra le istituzioni e i ruoli professionali, ed è invece solo utilizzata per determinare 'ciò che ha successo e ciò che è fallimentare' senza ricercarne il motivo, sarà sempre vista come una *mannaia* che sancisce la continuazione o la chiusura di un progetto o programma; o che più spesso non serve a nulla perché non sarà utilizzata.

La valutazione invece dovrebbe essere considerata un'occasione evolutiva, ma spetta soprattutto ai valutatori cambiare la cultura stereotipata che avvolge la valutazione stessa.

I cittadini, le famiglie, i bambini, gli adolescenti hanno infatti il diritto di avere servizi di alto livello e professionisti con un'elevata competenza e hanno il conseguente diritto che questa competenza non venga data per scontata con la firma di un contratto. Teach of America<sup>33</sup>, un'organizzazione no-profit che lavora per assicurare una buona istruzione a tutti, ha attivato una ricerca che dura da dieci anni con lo scopo di individuare [*recruitment*], preparare gli insegnanti migliori e valutarli al fine di individuare le caratteristiche distintive degli insegnanti che risultano più competenti rispetto ai risultati<sup>34</sup>. Le ricerche svolte da Teach of America hanno iniziato a evidenziare che un fattore di successo nell'insegnamento è la tensione al miglioramento costante del metodo di lavoro e la propensione alla sperimentazione costante di nuovi strumenti, nonché alla percezione della positività del confronto esterno e quindi anche della valutazione. Forse si potrebbe pensare ad una situazione simile applicabile anche agli assistenti sociali, ma non risultano allo stato attuale – a chi scrive – che siano state effettuate ricerche simili.

L'interesse per la valutazione dovrebbe essere quindi un'attitudine curiosa degli operatori, che potrebbero diventare i primi sostenitori del suo utilizzo e di una circolarità virtuosa di connessione tra pratica e ricerca: attualmente, almeno in Italia, le ricerche valutative sono poco implementate e ancor meno utilizzate. Come osserva Campanini (2006), la ricerca valutativa 'non è un'attività di *routine* e difficilmente conduce a cambiamenti nel contesto in cui viene svolta. E' infatti molto difficile poter tradurre i risultati della ricerca in indicazioni precise per poter sviluppare l'attività del servizio sociale [...] (p. 27).

Si condivide che la ricerca valutativa non sia un'attività di routine, ma altrettanto si ritiene che sarebbe utile riflettere sull'utilizzo delle valutazioni e sul come queste ultime sono svolte: se valutare significa dare un giudizio, come mai questo giudizio non è utilizzato? Si tratta solo di interessi politici, o potremmo attivare una riflessione sugli obiettivi delle ricerche, sulla partecipazione dei soggetti interessati in tutte le fasi della valutazione, sulla comunicazione dei risultati e sulla formulazione delle indicazioni o raccomandazioni 'per il futuro'?

---

<sup>33</sup> Sul sito dell'organizzazione si possono trovare i report della ricerche effettuate: <http://www.teachforamerica.org/>

<sup>34</sup> Parte dei risultati delle ricerche e della visione educativa che porta avanti Teach of America è nel volume di Farr, S., 'Teaching as leadership', Jossey-Bass, 2010, USA.

L'uso della valutazione non può prescindere, soprattutto nei servizi sociali, dove la relazionalità è pervasiva, dalla capacità di creare relazioni di fiducia, ascolto attivo e comunicazione trasparente. Si provi a pensare a un Comune nel quale non si attuano politiche di integrazione degli immigrati, ma dove il numero degli stranieri è in costante crescita; un Comune nel quale il servizio sociale organizza e facilita un gruppo di auto-aiuto di genitori, in accordo con una scuola particolarmente sensibile al tema, al fine di favorire il dialogo tra culture e gestire creativamente e in maniera partecipata i conflitti.

Si immagini ora che gli amministratori non abbiano inizialmente gradito l'iniziativa autonoma del servizio sociale e della scuola e si attivino per far concludere l'esperienza.

Si ipotizzi anche che l'esperienza del gruppo è stata valutata con la partecipazione di chi l'ha attivata, dei partecipanti, degli insegnanti, dei genitori che non hanno partecipato e che da questa valutazione emergano risultati importanti sia all'interno sia all'esterno della scuola: le persone sono contente di potersi confrontare sulle difficoltà interne alla scuola e di crescita di un figlio con la facilitazione di un professionista esterno alla scuola; i genitori che non hanno partecipato dicono di essere interessati perché hanno sentito l'opinione di amici che invece erano presenti ai gruppi; un gruppo di mamme di varie nazionalità e lavoratrici iniziano a organizzarsi a turno per andare a prendere i bambini a scuola.

Di fronte a questi dati difficilmente un'amministrazione comunale chiuderebbe una tale iniziativa. Si può immaginare anche che l'amministrazione non investirebbe denaro in una valutazione esterna, ma altrettanto si potrebbe richiedere questo a un operatore che non ha progettato l'intervento, attivando quindi una valutazione interna magari supportata da un valutatore consulente.

I risultati della valutazione potrebbero essere presentati alle altre scuole, ai genitori che nelle scuole si lamentano degli immigrati, ai giornali locali. La parte politica delle amministrazioni pubbliche infatti è molto sensibile a ciò che pensano i cittadini ed alla loro soddisfazione. E' possibile allora che con una piccola azione di valutazione e di informazione territoriale a costi molto limitati, l'utilizzo dei risultati aumenti.

Questo esempio esemplifica le potenzialità creative insite in un professionista curioso e che fa della conoscenza critica e del miglioramento professionale un impegno etico anche se le fatiche sono costanti e la propensione al cambiamento richiede un investimento emotivo notevole, ma senza la volontà delle persone - operatori, beneficiari, amministratori - innovazione e miglioramento sono *parole vuote*.

I cambiamenti all'interno dei servizi sociali sono infatti dovuti sia a innovazioni nella legislazione nazionale o regionale sia alla volontà creativa da parte dei professionisti di far evolvere l'operatività verso forme sempre più adeguate ai bisogni delle persone e della comunità.

Nel primo caso è importante tenere conto che, come sottolinea Stame, 'l'innovazione istituzionale viene realizzata in un contesto concreto, fatto della realtà sociale specifica, delle tradizioni di una cultura politica e istituzionale, delle risorse organizzative e logistiche, dell'iniziativa degli attori, siano essi operatori del servizio o beneficiari' (Stame *et al.*, 2009, pag.20). Tali innovazioni di

*policy* decise nei principi e negli obiettivi dai livelli distanti dagli operatori ma anche dalle istituzioni che si troveranno ad implementarle possono diventare un'opportunità di rinnovamento o incontrare resistenze, che si traducono spesso in adempimenti formali.

La valutazione dovrebbe quindi rispondere anche a una domanda, ovvero quanto una politica sociale si declina in contesti specifici, assumendo i tratti distintivi del cambiamento critico e positivo o di adempimento burocratico che può avere effetti perversi. E' interessante la visione dell'"implementazione evolutiva" di Majone e Wildavsky (1978), per i quali l'implementazione non è la fase in cui un programma viene attuato, ma è un momento in cui si ridefinisce una politica, in base al modo in cui gli operatori riescono a superare gli eventuali limiti della sua formulazione e a sfruttare le potenzialità a loro disposizione.

### **Conclusioni**

I servizi sociali hanno l'onere primario di trattare il potere inerente il mandato istituzionale, sociale e professionale in una dimensione di consapevolezza dei propri schemi di riferimento culturali, cercando di evitare la riproduzione delle disuguaglianze strutturali presenti nella società che pongono l'utente in una posizione di subalternità e potenziale passività rispetto all'organizzazione istituzionale e all'Esperto.

Nessuna decisione o significato concettuale è, quindi, neutro, in quanto risente sempre del quadro ontologico ed epistemologico di riferimento, spesso inconsapevole, che guida la visione del mondo personale e professionale.

I principi fondamentali del servizio sociale richiedono, infatti, all'assistente sociale di agire in un'ottica di multidimensionalità che permette di vedere la persona nella sua complessità ed integrità: il *focus* è puntato sulla persona, sulle relazioni familiari e comunitarie anche quanto si lavora solo con il singolo soggetto.

Se da una parte il lavoro sociale e il servizio sociale sono connotati da un'universalità di intenti e di principi, sanciti nella definizione internazionale di Montréal, dall'altra rappresentano una realtà che trova forma concreta grazie al contesto culturale, politico e storico nel quale si sviluppa e con il quale si trasforma.

In questa logica l'assistente sociale è catalizzatrice di relazioni comunitarie formali e informali autogenerative, promotrice di sviluppo di potenzialità costruttive e creative con una doppia visione, ossia la tensione ad agire sia per accompagnare la persona a raggiungere i cambiamenti che desidera sia a sviluppare una funzione riformista di cambiamento delle politiche sociali con la propria azione quotidiana.

Il percorso che le persone compiono dovrebbe quindi essere contenuto in una relazione di reciprocità, di costante co-costruzione e co-responsabilità dell'azione sociale, pur nella consapevolezza dello squilibrio di potere che è loro compito riparare.

Le teorie affrontate in questo primo capitolo, offrono, quindi, il canovaccio per iniziare a definire la cornice delle finalità del lavoro sociale, le istanze etiche e professionali connesse con il servizio sociale, ma allo stesso tempo delineano lo sfondo per comprendere la specificità della valutazione nel complesso ambito dei programmi sociali.

La valutazione infatti, non dovrebbe basarsi su 'pacchetti preconfezionati' di metodi e strumenti, ma essere 'tagliata su misura dei programmi', al fine di rispondere nella maniera più appropriata sia all'*evaluando* sia al contesto nel quale quest'ultimo è inserito.

Per quanto il cambiamento e le innovazioni implicano delle resistenze, è interessante notare che la valutazione 'tagliata su misura' potrebbe creare le premesse per uno sviluppo della cultura valutativa più *apprezzabile* per i professionisti, che invece la vivono spesso come intrusiva e inutile.

L'attenzione all'utilizzo dei risultati di una valutazione deve invece essere una dimensione fondamentale nella definizione del disegno di valutazione (Weiss, 1998) proprio perché nel servizio sociale, e più in generale nel lavoro sociale, la ricerca, e quindi ancora meno la valutazione, non ha un puro scopo conoscitivo, essendo piuttosto volta all'operatività (Gui, 2004).

Il servizio sociale e il lavoro sociale potrebbero quindi trovare prima nell'autovalutazione, e poi nella valutazione, due perni centrali sia per la riflessione epistemologica e teorica sia per la loro declinazione operativa.

## ***2. Una proposta epistemologica e operativa per un servizio sociale partecipato e una valutazione appropriata: l'approccio relazionale***

### ***Premessa***

La definizione internazionale di *social work* tende a valorizzare le culture di appartenenza, il diritto all'autodeterminazione, l'*empowerment* della persona, la giustizia sociale, ossia tutti principi che trovano ampio riscontro nella Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo del 1959. Per quanto astratti possano sembrare, essi hanno un'ampia possibilità di applicazione nella pratica professionale. L'approccio centrato sulla famiglia (WFA) e i modelli FGDM infatti si ispirano fortemente agli elementi guida del *social work* sia dal punto di vista epistemologico che operativo, a patto però – si tiene a sottolinearlo – che non diventino nella pratica la mera applicazione di una procedura, soprattutto per quanto riguarda la possibilità delle persone di autodeterminarsi sviluppando in parallelo le loro capacità di fronteggiare le situazioni di crisi.

Nei Paesi anglosassoni, la cultura dell'esigibilità dei diritti è molto forte e la normativa dà spazio, almeno in linea di principio, al riconoscimento del diritto degli utenti di far sentire la propria voce. Nel nostro Paese, però, sono rare le associazioni di utenti e, ancor più, le organizzazioni di *advocacy*<sup>35</sup>, ed è in questo contesto che i servizi sociali ritengono di assolvere completamente la funzione di ascolto delle famiglie, dei bambini e dei ragazzi (Maci, 2011).

Gli operatori sociali dovrebbero però essere consapevoli che 'i piccoli spesso non sono in grado di esprimersi liberamente con coloro che sono tenuti professionalmente e giuridicamente a prendere delle decisioni sulla loro vita e su quella dei loro familiari' (Calcaterra in Boylan & Dalrymple, 2011, pag.10), sebbene questi siano consapevoli delle scelte migliori per loro stessi. I professionisti, infatti, che esercitano un ampio potere nei confronti degli utenti, spesso non possono o non sono in grado di sostenere le persone che vorrebbero far sentire la propria voce. Ancora, in una logica paternalistica tuttora presente nei servizi sociali, i professionisti tendono a vedere minorenni e famiglie come soggetti sui quali esercitare esclusivamente protezione e tutela.

In questo capitolo, si intende proporre una cornice<sup>36</sup> di senso - epistemologica e operativa - che permetta di comprendere gli aspetti fondanti una specifica visione di servizio sociale con le famiglie e della valutazione in questo ambito, nonché la stretta connessione con le peculiarità dei modelli FGDM.

Alla luce delle considerazioni precedenti, si presentano come cornice per l'azione l'approccio relazionale (Donati, 1983; Folgheraiter, 1998) e la metodologia di rete (Raineri, 2004) e lo si fa

---

<sup>35</sup> Le organizzazioni di *advocacy* e l'operatore di *advocacy* permettono alle persone di esprimere le proprie opinioni e far sentire la propria voce nelle situazioni in cui è necessario prendere decisioni relative alla loro vita, in contesti in cui sentono di non averne la possibilità o per asimmetria di potere o per fatica personale a esprimersi. Per un'approfondita trattazione del tema, si veda Boylan, J. & Dalrymple, J. (2012) *Cos'è l'advocacy* nella tutela minori. Trento: Erickson.

<sup>36</sup> Si utilizza qui il termine cornice secondo l'approccio sistemico, a indicare la struttura di senso che connette i singoli eventi e ne permette la conseguente comprensione. Se, infatti, i gesti costruiscono il contesto, quest'ultimo è effettivamente creato quando l'azione va oltre la dimensione pragmatica e comunica una cornice di senso (Bateson (1996) *Questo è un gioco*. Milano: Cortina Ed.)

alla luce di due motivi. Il primo, di carattere teorico, è la completa consonanza con i principi universali ampiamente specificati nel capitolo precedente; il secondo, di carattere operativo, concerne gli strumenti di analisi e di intervento che tali approcci offrono, sia rispetto alla lettura del potere nelle relazioni tra professionisti e utenti sia per quanto riguarda l'attuazione del mandato sociale a cui l'assistente sociale deve rispondere, anche sviluppando quella critica riflessiva indispensabile soprattutto in contesti di intervento sociale altamente complessi quale quello della Tutela Minori<sup>37</sup>.

L'analisi dei cambiamenti demografici e della conseguente trasformazione del concetto di famiglia ci permette, inoltre, di inquadrare le teorie nel contesto italiano.

### ***2.1 La specificità del lavoro sociale con le famiglie. Dalla 'famiglia povera da assistere' alla 'famiglia co-costruttrice di processi sociali e di cura'.***

Certo sarebbe ingenuo pensare che la Dichiarazione dei Diritti del Fanciullo (ONU, 1959), la Convenzione sui Diritti dell'Infanzia (ONU, 1989) e la conseguente ratifica nelle legislazioni nazionali da parte di molti Paesi possano contrastare appieno il maltrattamento o lo sfruttamento, nelle sue svariate forme, nei confronti dei bambini; esse rappresentano comunque strumenti indispensabili per legittimare la cultura della protezione dell'infanzia, dei diritti dei bambini e degli adolescenti.

In parallelo, si potrebbe traslare questa constatazione nell'ambito del lavoro sociale. Non è certo una norma a modificare la cultura dei servizi sociali, ma la sua funzione fornisce lo spunto per un ripensamento, una rielaborazione generalizzata delle cornici epistemologiche e delle pratiche operative.

Il maltrattamento fisico, psicologico e l'abuso sui minorenni continua ad affliggere la vita di molti bambini nel mondo, senza riguardo per età, genere, cultura e i diritti sanciti a livello internazionale permettono di contrastare pratiche che ne ledono il benessere e la loro possibilità di uno sviluppo equilibrato. Gli assistenti sociali che lavorano con le famiglie nell'ampio ambito della tutela dei minorenni sono chiamati a trovare un delicato equilibrio tra il rispetto dei diritti evolutivi, la promozione del diritto del bambino e dell'adolescente a vivere nella sua famiglia di origine e al mantenimento dei legami famigliari e il supporto a genitori o famigliari, che spesso a loro volta sono stati bambini maltrattati (Addotta & Camillis, 2009; Cirillo, 1989; 2005; Di Blasio, 2000), anche attraverso l'analisi dei quadri culturali di riferimento delle persone.

---

<sup>37</sup> Per Tutela Minori si intende tutto il lavoro sociale, sia legato alla professione dell'assistente sociale sia a quello di altri professionisti che con lui/lei collaborano, e soprattutto tutti gli ambiti connessi - civile, amministrativo, penale, spontaneo - che coinvolgono le famiglie, i bambini e gli adolescenti nel lavoro con i servizi sociali. La distinzione è necessaria perché spesso l'ambito della Tutela Minori è considerato solo come quello afferente la competenza civile e amministrativa del Tribunale per i Minorenni. Se il termine tutela è, invece, inteso come la 'difesa di un diritto' (Devoto Oli, 2010), credo sia corretto riferire questo termine a tutta l'area del lavoro dei servizi sociali con la famiglia e i minorenni. Si ritiene, però, inadatto ai servizi sociali sia il termine Tutela Minori sia quello Protezione dell'Infanzia, in quanto in una logica relazionale queste etichette sono categorizzanti, giudicanti e impongono all'altro di doversi difendere: entrando in un servizio che tutela i minori - non le famiglie quindi ma solo i minori - ci si sentirà in dovere di dimostrarsi un bravo genitore. Si tenga conto che la maggior parte dei servizi sociali si dovrebbe occupare sia di situazioni coatte sia dell'utenza spontanea. La loro etichetta dovrebbe, quindi, essere inclusiva e non frammentaria, ovvero 'Servizi per la Famiglia', laddove non è la dimensione del controllo a esibirsi in prima istanza, ma quella dell'accoglienza e delle competenze, pur nella trasparenza della dimensione del controllo come monitoraggio e assunzione di responsabilità da parte di tutti gli adulti coinvolti, primi tra tutti i professionisti.



Naturalmente, come si è già ampiamente visto nel capitolo precedente, ciò non significa che gli operatori sociali debbano accettare pratiche di maltrattamento giustificate dalla cultura di origine; piuttosto si tratta di attuare il principio operativo della 'contestualizzazione', sia delle azioni individuali e del loro conseguente significato sia delle pratiche di intervento del servizio sociale. L'infibulazione, ad esempio, condannata in occidente, è tuttora ampiamente praticata in alcune zone dell'Africa, dove la pressione culturale della comunità è molto elevata e dove le madri difficilmente riescono a contrastare una credenza tanto radicata nel tessuto delle loro tradizioni. Ancora, l'allontanamento di una bambina può essere uno strumento immediato utile a fronte di una situazione di pericolo, ma certamente non costituisce la risposta risolutiva a un comportamento genitoriale maltrattante, attuato da una madre per perpetuare una pratica esistente da centinaia di anni; è infatti probabile che quel comportamento sia l'unico modo, per la madre, di far accettare la figlia nella sua comunità di appartenenza, dalla quale altrimenti potrebbe essere allontanata o esclusa.

Si dovrebbe, quindi, capire il significato che quella pratica ha per lei, al di là dell'aspetto puramente tradizionale, quali legami andrebbe a recidere se dovesse prendere decisioni differenti e accompagnarla in un percorso di riconoscimento sia dell'importanza delle proprie tradizioni sia del benessere della figlia, trovando una mediazione accettabile tra queste due sfere di interesse. Le normative stesse assumono questo doppio binario 'nel considerare ogni bambino o ragazzo come *individuo* e come figlio: soggetto necessariamente distinto nel nucleo e ineludibilmente connesso alla propria famiglia e, quindi, con un credito di affetto, protezione, educazione' (Ghezzi e Vadilonga, 1996, p.11).

Nonostante il tema sia di notevole rilevanza sociale, è molto difficile stimare l'incidenza del fenomeno del maltrattamento minorile a livello internazionale, sia a causa delle differenti definizioni del fenomeno nelle varie culture (Kemp, 1978) sia per la mancanza di dati epidemiologici nella maggior parte delle nazioni - con eccezione del Nord America - e per l'utilizzo di metodi di raccolta differenti che li rendono incomparabili tra loro (Shlonsky *et al.*, 2009).

Come molti studi anche italiani mettono in rilievo (Di Blasio, 2000; Ghezzi, Vadilonga, 1996), i bambini che fanno esperienza di maltrattamento nei suoi diversi livelli di gravità e di abuso sessuale sono a forte rischio di sviluppare problemi psicologici a breve e a lungo termine quali, ad esempio, un povero rendimento scolastico o comportamenti devianti e autolesionistici. Questi possono anche sviluppare forme di psicopatologie specifiche (Malacrea 1998; Reder e Lucey, 1997), come depressione, disturbi dell'alimentazione, danni cerebrali (Malacrea, 2004), reiterazione di comportamenti subiti, abuso di sostanze stupefacenti (Cirillo, Berrini & Cambiaso, 1996). Il trauma legato a queste esperienze lascia segni a volte evidenti, altre sottili - ma non per questo meno profondi - che influenzano anche la possibilità di essere a propria volta genitori competenti.

Gli operatori del sociale e le istituzioni dovrebbero porre l'accento sugli scenari futuri, oltre che 'sulla famiglia povera da assistere' o 'sul bambino da salvare' (Ghezzi & Vadilonga, 1996, p.13). L'importanza di riparare il trauma del bambino, infatti, non dovrebbe mettere in secondo piano la

necessità di prendersi cura della famiglia che, per quanto incompetente, sarà sempre la famiglia del bambino e che, se le venisse data l'opportunità, potrebbe mostrare risorse non osservabili a prima vista, così come legami resilienti importanti per la futura evoluzione della personalità del bambino stesso (Walsh, 2011). I problemi dei bambini, infatti, sono sempre interconnessi con quelli della famiglia (Marsh & Crow, 1998).

Da queste riflessioni deriva in parte l'attenzione posta, soprattutto nel mondo anglosassone, all'individuazione di interventi che coinvolgano la famiglia nelle fasi decisionali, sia della strutturazione dei progetti di sostegno sia della loro implementazione in termini di condivisione di decisioni e di responsabilità. I servizi sociali anglosassoni ad esempio – lo si affronterà nel prossimo capitolo – hanno sviluppato i modelli FGDM in risposta a eventi drammatici o, in altri casi, accogliendo le rimostranze di gruppi di utenti nei confronti del lavoro delle istituzioni pubbliche considerato oppressivo.

Spesso, nel lavoro con le famiglie operatori sociali e psicologici pongono l'accento sui bambini e sulla famiglia nucleare, invece di estenderlo alle relazioni famigliari e al contesto comunitario, anche laddove sia presente una sostanziale tensione verso il lavoro di rete.

Nella maggior parte delle esperienze, infatti, il lavoro di rete (Raineri, 2004; Sanicola, 2009), anche nella sua dimensione decisionale, rimane terreno degli operatori. In molti servizi sociali, infatti, il lavoro con la famiglia si limita ai genitori, spesso attraverso una serie di professionisti che si occupano di 'pezzi' di persona, del ruolo sociale - il papà o la mamma di Alice - più che di mettere in relazione la loro identità sociale, cioè l'uomo e la donna che sono prima di essere i genitori di Alice. Esperienze interessanti del lavoro di rete, di condivisione collaborativa tra operatori sociali e utenti sono presenti in Italia, ma l'attuale organizzazione dei servizi sociali territoriali e statali, caratterizzata dalla settorialità, non facilita un lavoro olistico con la persona.

Il rimando alle istituzioni è presente anche nella Convenzione dei Diritti del Bambino del 1989, che ricorda la responsabilità primaria dello Stato per la promozione dei diritti dei bambini e degli adolescenti e per la protezione dell'infanzia, laddove i *caregivers* naturali (si intende la famiglia allargata in questo caso) non riescono temporaneamente o permanentemente a rispondere alla tutela dei bambini.

Tradizionalmente, il processo decisionale rispetto agli interventi da attuare per la tutela dei minorenni è in capo ai professionisti, che analizzano la situazione, effettuano l'*assessment* dei bisogni e dei problemi della famiglia, ipotizzano i rischi evolutivi, stabiliscono un piano di intervento e trattamento comprendente molteplici attività che possono riguardare i singoli o la famiglia nel suo complesso (Rockhill & Rodgers, 1999). Questo tipo di processo '*top-down*' dei servizi sociali nell'ambito della tutela dei minorenni si radica nell'asimmetria di potere insita nella relazione tra professionisti dei servizi e utenti: famiglie povere sia a livello culturale che economico, famiglie monoparentali, immigrati, persone con bassa scolarizzazione sono, infatti, sovrarappresentate nei carichi di lavoro dei servizi sociali.

Al contrario degli utenti, assistenti sociali e psicologi sono in genere appartenenti alla classe media, con livello formativo universitario, provenienti dalla cultura dominante (Dumbrill, 2003).

Naturalmente con le dovute cautele, si può affermare che le considerazioni espresse da Dumbrill sul contesto nord-americano siano applicabili anche a quello italiano, che a sua volta sta diventando sempre più multiculturale e dove si assiste a una differenziazione progressiva circa i valori che possono ispirare una buona educazione per i figli.

Il problema della scarsa collaborazione o della collaborazione formale da parte dei genitori agli interventi decisi dai servizi sociali è un'annosa questione che si pone a ogni professionista e che spesso è giocata su un terreno di iniquità sia strutturale sia relazionale. Lo stesso vale anche per gli interventi attuati nell'ambito del penale minorile dove, rispetto all'ambito civile o amministrativo<sup>38</sup>, i servizi sono chiamati a intervenire da parte dell'Autorità Giudiziaria a fronte dell'apertura di un procedimento penale a carico del ragazzo minorenni.

Seppur in quel caso l'accento della responsabilità sia posto sui ragazzi e sul loro comportamento, il legislatore italiano richiede, ove possibile, il coinvolgimento della famiglia e del territorio di appartenenza; anche in questi casi è presente il rischio che gli operatori leggano l'atteggiamento dei genitori con schemi eccessivamente rigidi.

Va inoltre evidenziato che, nella maggior parte delle situazioni, i genitori e i ragazzi non si rivolgono spontaneamente ai servizi sociali. Di conseguenza, la relazione tra professionisti e famiglie si stabilisce all'interno e partendo da una coazione esplicita (mandato del Tribunale) o implicita (timore di intervento del Tribunale).

Sulla base delle argomentazioni fin qui proposte e dell'esperienza professionale nell'ambito della Tutela Minori di chi scrive, appare incongrua e artificiosa la costruzione di una dicotomia tra contesto di aiuto e contesto di controllo (Raineri, 2007; Neve, 2008), a volte esasperata da molti professionisti e da studiosi del settore.

Nel tempo, a seguito di questa idea, si è creata una biforcazione che ha portato alla suddivisione di ruoli nel lavoro professionale tra chi effettua l'*assessment* familiare, chi tiene i contatti con il Tribunale e chi si occupa del sostegno alla famiglia.

Nel loro lavoro quotidiano, gli assistenti sociali si chiedono spesso: *'Come fa una mamma a fidarsi di me se ho allontanato i suoi bambini? Come può chi si occupa del controllo occuparsi anche del sostegno?'*. Fortunatamente, le difficoltà incontrate in questi anni hanno permesso di riflettere su questa suddivisione formale e di tentare una ricomposizione, fornendo un significato costruttivo al termine "controllo" ed eliminando quindi il velo di ipocrisia e di scarsa trasparenza legato alla dicotomia aiuto-controllo: chi effettua l'aiuto non è mai esente anche dalla funzione del controllo, insita in ogni professionista che si relaziona con l'Autorità Giudiziaria e con i Servizi di Tutela Minori.

---

<sup>38</sup> La competenza del Tribunale per i Minorenni, istituito con un Regio Decreto del 1934, in Italia è suddivisa in civile, amministrativo e penale. L'ambito civile si occupa delle situazioni in cui si presume o si accerta la diretta responsabilità degli adulti (i genitori o chi ne fa le veci) rispetto a comportamenti maltrattanti sia fisici sia psicologici; la competenza amministrativa riguarda principalmente le situazioni per le quali esiste un rischio di devianza dei minorenni, di comportamenti autolesivi e sessualmente pericolosi agiti o subiti da parte di adolescenti o preadolescenti. L'ambito penale della competenza del Tribunale per i Minorenni infine è quello che si occupa dei ragazzi denunciati per un comportamento rappresentante una qualsiasi fattispecie di reato. L'età imputabile in Italia è di 14 anni.

Ci si riferisce qui al concetto di controllo, quindi, non in termini di mera repressione, ma di un controllo esercitato al fine di guidare e monitorare le situazioni con la partecipazione delle persone direttamente interessate, al fine di costruire una relazione professionista-utente basata sulla trasparenza, sulla chiarezza e sulla partecipazione a tutto il processo di aiuto.

La proposta di Raineri colloca aiuto e controllo su un '*continuum* che definisce il livello di sinergia tra aiutante e aiutato sia rispetto alla finalità, sia alle azioni da realizzare per perseguirla' (*ibidem*, p.163). Se i professionisti lavorano al fine di creare una condivisione delle finalità e le perseguono insieme a tutti gli attori coinvolti in una costante ridefinizione critica, la relazionalità è molto elevata e ci si trova pienamente nel campo dell'aiuto.

Se la tensione è verso un percorso condiviso con l'utente, il professionista potrà creare lo spazio potenziale, che in molte situazioni di Tutela Minori non sembra possibile, perché questo possa passare da una percezione del doversi adeguare per evitare alternative peggiori a condividere le finalità e il percorso intrapreso come autenticamente utile e vantaggioso, in una logica di reciprocità nella quale anche l'operatore si 'mette in gioco' e ridefinisce le proprie strategie e i propri obiettivi.

Le basi dei modelli FGDM si caratterizzano per la forte aderenza a questa visione, che tuttavia non va confusa con le pratiche che 'mettono insieme' la famiglia per un *assessment* più approfondito.

Interessante a questo proposito è anche la posizione di Morris *et al.*, i quali si riferiscono al *Whole Family Approach* come a un approccio diverso dalle altre forme di pratiche *family - minded*, in quanto 'piuttosto che approcciare i membri della famiglia come persone distinte o utenti, il servizio riconosce e si focalizza sui bisogni comuni e sui punti di forza che emergono dalle relazioni e sulle risorse collettive' (2008, pag. 71). In questo approccio sono quindi inclusi differenti modelli operativi (ad esempio la terapia multifamigliare), ma anche quelli che interessano in questa trattazione, ovvero i modelli di presa di decisioni famigliare (*Family Decision Making Models*).

## **2.2 L'approccio della mancanza versus l'approccio della risorsa: tra empowerment familiare, resilienza e autoefficacia.**

Alla luce delle considerazioni relative al lavoro sociale con le famiglie, sembra interessante ricostruire la cornice teorica dei modelli FGDM e la necessità di coerenza tra principi e pratiche operative attraverso una situazione paradossale ma verosimile: un operatore richiede l'attivazione di una *Family Group Conference (FGC)* senza però attuare alcun processo di condivisione con gli utenti e con una motivazione legata a una 'disposizione' di normativa e di servizio. L'operatore non accoglie quindi la visione del servizio e sarà probabilmente sfavorevole a pratiche di coinvolgimento delle famiglie nella fase decisionale; è interessante interrogarsi allora su quale sia il messaggio inviato in questo modo dall'operatore alla famiglia e chiedersi se le persone possano permettersi di 'avere successo' allorquando anche l'assistente sociale che li segue appare diffidente, anche se in modo implicito.

Queste domande, che possono apparire provocatorie, introducono una riflessione sui concetti e le teorie sottesi ai modelli FGDM e a un servizio sociale le cui implicazioni operative hanno evidenti ripercussioni sui disegni di valutazione, nella logica dell'appropriatezza degli approcci e dei metodi all'ambito specifico di analisi.

Se, infatti, si valutasse un modello FGDM dando per scontato che sia implementato nel rispetto dei principi a cui fa riferimento, si commetterebbe un grave errore di sottovalutazione della dimensione relazionale intrinseca nei modelli e delle dinamiche personali, professionali e istituzionali inevitabilmente collegate all'implementazione di nuove pratiche operative. Si appiattirebbero dunque *il sociale* e i significati che si instaurano durante il lavoro dei servizi sociali tra i soggetti coinvolti; per evitare questo rischio è interessante analizzare alcune teorie che aiutano a vedere i diversi risvolti operativi e relazionali.

### 2.2.1 Il capitale sociale e le reti

Il concetto di capitale sociale è molto discusso in sociologia ed economia per la sua multidimensionalità ed eterogeneità concettuale (Donati & Colozzi, 2006; Torrigiani, 2010; Field, 2004). Si intende qui utilizzare un significato specifico di capitale sociale come concetto che descrive una gamma di capitali non monetari, quanto piuttosto di risorse sociali che le persone possono o meno chiamare in causa attraverso le relazioni delle reti sociali con le quali sono connesse (Torrighiani, 2010).

La famiglia è una una risorsa chiave del capitale sociale (Newton, 1997), anche se spesso questa affermazione può nascere da una idealizzazione sia della famiglia in generale, sia del ruolo giocato dalle famiglie nella comunità (Winter, 2000). Come mettono in luce Morris *et al* (2008), alcune interessanti riflessioni derivanti dal lavoro di Bourdieu (2001) e Coleman (1988) focalizzano l'attenzione sui processi locali, laddove individui e famiglie possono acquisire e mantenere connessioni sociali necessarie per l'accesso alle informazioni, alla conoscenza, alle opportunità evolutive e di supporto affettivo.

Le persone possono, dunque, massimizzare il proprio capitale sociale e tramandarlo alle generazioni future. Coleman identifica questo processo come sostanzialmente benevolo, ossia atto a favorire la crescita della comunità, mentre Bourdieu pone l'accento sulla 'conservazione delle strategie', laddove chi ha un accesso predominante alle risorse del capitale sociale cerca di mantenere questo vantaggio escludendo le persone che hanno una possibilità di accesso minore. Queste riflessioni possono essere molto interessanti per comprendere la posizione di alcune famiglie, che si sentono marginalizzate e marginali anche all'interno di comunità che appaiono caratterizzate da un elevato capitale sociale e si ricollegano inoltre al tema *dell'anti-oppressive social work*, della tensione verso la giustizia sociale.

Il capitale sociale, inoltre, è un concetto connesso con le reti, le norme e i valori (Edwards, 2003) ed è caratterizzato da diversi aspetti: strutturale nel senso dell'infrastruttura delle reti, dei luoghi di incontro che permettono alle persone di incontrarsi sia formalmente che informalmente; intersoggettivo nei termini di condivisione di valori e norme come la reciprocità e il senso di

comunità, che governano il modo in cui l'infrastruttura opera; cognitivo evidenziato dalle credenze e dagli atteggiamenti delle persone, che determina ciò che ognuno pensa rispetto al modo 'giusto' di agire.

Una famiglia, quindi, potrebbe essere ben posizionata rispetto all'infrastruttura (scuole, parchi, negozi) ma avere uno scarso accesso alle risorse sociali e di supporto, magari dovuto a un'insufficiente condivisione della struttura normativa a livello locale (non nel senso di appartenenza) e al fatto di esserne esclusa (diversa etnia, percezione di mancanza di prestigio) o di non aver interiorizzato gli atteggiamenti richiesti per accedere alle reti sociali di quel dato contesto (Morris *et al.*, 2008, pag. 22). Molte famiglie devono far fronte a un *deficit* in ognuna delle tre aree che costituiscono l'accesso al capitale sociale e gli interventi dei servizi dovrebbero proprio percorrere un doppio binario di facilitazione nella logica della famiglia come co-costruttore di azioni di promozione del benessere dei propri membri e della comunità alla quale essi appartengono.

Da una parte i professionisti dovrebbero lavorare sull'accesso al capitale sociale tenendo in considerazione gli aspetti strutturali e relazionali, dall'altra si tratta di aprire possibilità di accesso ai codici di comunicazione della comunità in generale attraverso strategie di ingaggio delle famiglie e di comprensione del contesto sociale. Ritorna fondamentale il concetto di sensibilità interculturale e l'acquisizione di un *mindset* e di un *skillset* interculturali da parte degli operatori (Bennett, 2002); questo atteggiamento può aiutare la famiglia e le persone a riconoscere le opportunità presenti e accessibili sia nel contesto di vita sia al di fuori di esso, anche attraverso il riconoscimento delle strategie auto-escludenti e inconsapevoli in quanto interiorizzate. Barnes e Prior (2007) hanno ripreso la tipologia di relazioni individuata da Halpern (2005) attraverso le quali il capitale sociale funziona e che offre spunti interessanti proprio per il lavoro con le persone:

- a) *bonding relationship*, ovvero i legami tra le persone con *background* e appartenenze identitarie simili che favoriscono azioni collettive verso il raggiungimento di scopi comuni. Queste relazioni sono caratterizzate da supporto reciproco e protezione, ma anche da esclusione e appartenenza gruppale;
- b) *bridging relationship*, ossia i rapporti sociali tra persone che non condividono appartenenze identitarie e interessi, ma hanno condiviso alcune esperienze. In questo caso si instaura un dialogo tra gruppi differenti che attiva azioni comuni e supporto reciproco (ad esempio i gruppi auto-aiuto);
- c) *linking relationship*, riferendosi alle connessioni tra reti e risorse esterne come servizi sociali, uffici pubblici, associazioni che consentono l'accesso a codici e significati i quali permettono il raggiungimento di obiettivi personali o comuni.

La tipologia richiama due teorie altrettanto importanti per gli operatori sociali, considerate elementi chiave nei modelli FGDM i quali sono centrati sul bilanciamento delle asimmetrie di

potere e di accesso alle risorse: la teoria dell'*in-group* e dell'*out-group* (Allport, 1979) e la teoria di Granovetter<sup>39</sup> sui legami deboli e forti.

A quest'ultima teoria è connessa l'idea di supportare le famiglie nel mettere in luce la forza delle proprie reti, guardando anche alle linee deboli come risorsa fondamentale per l'accesso a possibilità che appaiono difficilmente raggiungibili (ad esempio ragazzi che trovano lavoro tramite un conoscente dello zio). Secondo Granovetter (1981), infatti, sono due le forze essenziali che mantengono collegate le singole parti di un sistema di relazioni: *i legami forti e i legami deboli*. I primi non influiscono sostanzialmente sull'estensione della rete, poiché rappresentano tutte le relazioni tipiche tra parenti e amici che trascorrono parecchio tempo insieme e condividono numerose occasioni di incontro e sostegno reciproco. Questi definiscono quindi delle reti in cui gli individui si conoscono tutti tra loro e pertanto la rottura di *un legame forte* non compromette l'esistenza degli altri collegamenti. Contrariamente al senso comune, *i legami deboli* sono cruciali 'perché diventano un *ponte sociale* che riesce a mettere in comunicazione realtà tra loro lontane e sconosciute. Il contatto esclusivo che un singolo membro di una rete intrattiene con un altro singolo individuo di un'altra rete rappresenta quella connessione indispensabile che riduce significativamente i gradi di separazione tra i vari soggetti appartenenti alle due reti differenti' (Coco, 2005). Appare chiaro, quindi, come la rottura tra i due membri delle differenti reti comprometta l'intero rapporto tra le reti<sup>40</sup>; a chi infatti non è capitato di rivolgersi a un professionista perché amico di un amico o a un avvocato perché già conosciuto da qualche familiare? Tale concetto dovrebbe essere considerato con attenzione nel lavoro sociale, che ha come s-oggetto - concetto che comprende sia oggetto che soggetto - proprio le relazioni e che dovrebbe guardare oltre *i legami forti* per comprendere a fondo la vastità o al contrario la limitatezza delle reti informali 'deboli', che hanno forte valore supportivo e organizzativo.

I modelli FGDM e il servizio sociale relazionale puntano sul significato esteso di famiglia e questo permette di includere 'la comunità', ovvero il datore di lavoro, le forze dell'ordine, gli insegnanti, i genitori di amici, le vittime di reato e le loro famiglie, chiunque insomma sia affettivamente significativo per i ragazzi, i bambini, i genitori o cruciale per la situazione che stanno vivendo.

### 2.2.2 Resilienza, autoefficacia ed empowerment

Come per il concetto di capitale sociale, anche per quello di resilienza esiste un ampio dibattito rispetto al suo significato. Mackay (2003) suggerisce che la resilienza sia un processo di adattamento rispetto alle sfide del mantenimento dello stato di benessere; la resilienza non è quindi uno stato ma un *continuum*, in quanto la famiglia può essere più o meno resiliente, ed è inoltre contingente in quanto può emergere in alcune situazioni e condizioni e non in altre. Froma Walsh (2011) identifica proprio la famiglia come un sistema potenzialmente resiliente, che può accrescere questa competenza attraverso l'identificazione dei punti di forza, invece di porre il

<sup>39</sup> Cfr. Granovetter, M. (1973), *The strength of weak ties*, in American Journal of Sociology, nr.78, pp.1360-80.

<sup>40</sup> Per una trattazione più approfondita delle reti del piccolo mondo, si rimanda a due autori che hanno teorizzato differenti modelli di reti: egualitarie e di aggregazione preferenziale. Buchanan, M. (2002), *Nexus*, Mondadori, Milano; Watts, D. & Strogatz, S. (1998), *Collective dynamics of small-world networks*, in 'Nature', nr.393, pp.440-2.

*focus* sui punti deboli e sulle mancanze. La concettualizzazione della Walsh parte dall'idea che la persona deve essere compresa nell'interconnessione tra le sue caratteristiche personali e le caratteristiche del sistema famiglia; da questo concetto nasce l'attenzione a un approccio al lavoro sociale centrato sulla famiglia.

Tenuto conto di quanto esposto, si devono ora mettere in luce tre processi famigliari (Kalil, 2003) fondamentali: il sistema di credenze famigliari; la coesione famigliare (connessioni, flessibilità, identificazione delle risorse disponibili); le strategie di fronteggiamento (strategie di comunicazione, accettazione delle differenze individuali, libertà di espressione delle emozioni e delle idee).

Sarebbe riduttivo pensare che i legami resilienti possano nascere solo all'interno della famiglia, in quanto una persona è figlia anche di una comunità o di più comunità di appartenenza. Se per un bambino e un adolescente sono fondamentali i legami con i propri genitori, lo sono altrettanto, per la crescita evolutiva, quelli con figure differenti ed estranee al contesto familiare come insegnanti, educatori, vicini di casa, per avere in tal modo accesso a modelli adulti competenti, soprattutto quando i famigliari adulti fanno fatica a fronteggiare le difficoltà; adulti quindi che consentono di fare un passaggio relazionale e affettivo (*passeur*) (Moro, 2003). Durante l'adolescenza, anche il gruppo dei pari ha un ruolo fondamentale per lo sviluppo della persona ed esercita un'influenza molto importante nel compito di individuazione del Sé. Chi, ripensando alla propria infanzia, non ricorda una persona interna o meno alla famiglia che ha segnato positivamente la propria capacità di far fronte alle situazioni traumatiche, magari solo preparandoci la merenda? Chi non ricorda l'amica che ci ha ascoltato quando pensavamo che nessuno ci capisse? È chiaro, quindi, quanto i legami esterni alla famiglia siano da riconoscere e valorizzare anche da parte dei professionisti dell'aiuto.

Milani (Milani & Ius, 2010) evidenzia che il legame di attaccamento non è esclusivo con una o due figure adulte, le quali possono, infatti, essere numerose e non sostitutive di quelle primarie (Bowlby, 1975) – in genere quelle genitoriali – quanto invece di affiancamento a queste, in una logica di accompagnamento, di costruzione di legami tra il passato e il presente, di continuità biografica che permetta la costruzione di un'identità appartenente a una storia, a una narrazione. Anche i professionisti possono diventare mediatori di resilienza nel loro ruolo di tutori dello sviluppo come presenza solida, onesta, che dà tempo e incoraggia la creatività e non si colloca in contrapposizione alla storia del bambino o del ragazzo: gli operatori dovrebbero, quindi, mostrare il volto senza mistificare il senso dei mandati ai quali devono rispondere.

I modelli FGDM puntano proprio a far incontrare il volto delle persone coinvolte a vario titolo nella situazione del bambino o dell'adolescente e della sua famiglia, a rompere il silenzio che ricopre spesso sia la comunicazione famigliare sia quella tra operatori e famiglia; essi forniscono la possibilità per tutte le voci del coro di costruire una nuova grammatica partendo dai fatti, dando una significazione della storia che punti non sulle mancanze, quanto piuttosto sulle risorse che ognuno può mettere in atto a favore degli altri in quel determinato contesto. Diventa, allora,



chiaro che la resilienza è un processo per divenire (Cyrulnik & Malaguti, 2005); non si nasce resilienti, ma lo si può diventare quando si vivono situazioni traumatiche.

Se tutte le teorie alle quali si è accennato finora costituiscono i pilastri concettuali dei modelli di presa di decisioni (FGDM), il costrutto di autoefficacia di Bandura (2000) rappresenta sia l'investimento iniziale, ovvero ciò in cui i professionisti dovrebbero credere, sia l'obiettivo da raggiungere come riappropriazione consapevole del proprio corso di vita. La persona è vista, infatti, come agente attivo del proprio destino in quanto portatore di *agency*, cioè della capacità di far accadere gli eventi che anticipa e decide. Il soggetto può iniziare a sentirsi agente trasformativo del suo mondo e della propria personalità, nonché della capacità di orchestrare al meglio il proprio rapporto con la realtà (Caprara in Bandura, 2000); il comportamento dell'individuo infatti non è determinato da forze esterne, che certamente lo influenzano, ma è la congiuntura di fattori personali e ambientali e dell'auto-organizzazione e regolazione. In genere, nessuno prova a fare qualcosa se non ritiene di esserne capace. Da queste parole, il collegamento tra autoefficacia ed *empowerment*<sup>41</sup> ci appare evidente, laddove il potere è patrimonio personale di chi lo possiede, sta al suo interno ed è incrementabile.

Il potere è, quindi, inteso come possibilità di sviluppo e non come strumento oppressivo (Ferrario & Muschitiello, 2004). Ciò non significa dare potere o costruire una crescita di potere nel soggetto, perché in questo modo non faremmo altro che perpetrare la logica secondo cui l'operatore dispensa qualcosa a favore dell'utente manchevole, ma piuttosto sostenere la persona nella scoperta e capitalizzazione del potere che già possiede (*ibidem*). E' allora attraverso le *empowered relationships* che la persona aumenta la propria percezione di autoefficacia e trova stimolo per attuare cambiamenti, vincendo le resistenze interne ed esterne. Sentirsi in grado di agire significa, quindi, sviluppare la capacità di immaginare le situazioni che vorremmo realizzare, prefigurarci gli scenari desiderati e ripensare alle realtà che viviamo in termini di valore<sup>42</sup>; il focus è quindi sui desideri, come tensione positiva verso una sceneggiatura differente.

L'*empowerment* diviene, oltre che individuale, anche familiare e comunitario, in quanto esiste una forte interdipendenza tra benessere individuale, familiare e della società, della quale diventiamo tanto più consapevoli quanto ci avviciniamo all'adolescenza e manifestiamo la spinta ambivalente dell'autonomia da una parte e dell'appartenenza dall'altra. L'operatore dovrebbe, in un processo relazionale, supportare la famiglia a riconoscere e nominare le proprie risorse. L'inadeguatezza nasce, infatti, più dall'incapacità a riconoscere le opportunità esistenti sia

---

<sup>41</sup> Empowerment deriva dal verbo *em-power* e non ha un diretto corrispettivo in italiano, ma potrebbe essere tradotto in *sentire di avere potere o sentire di essere in grado di agire*. Bruscazioni e Gheno propongono la seguente definizione: 'L'empowerment è quel processo individuale e organizzato per mezzo del quale le persone, a partire da situazioni di svantaggio reale o percepito come tale, possono rafforzare la propria capacità di scelta, di autodeterminazione, sviluppando un sentimento legato alla percezione del proprio valore' (2000, p.12)

<sup>42</sup> Bruscazioni e Gheno (2000) evidenziano quattro categorie psicologiche principali che stanno alla base del processo di *empowerment*: *internal locus of control*, ovvero la valorizzazione dei fattori interni di causa; *la self-efficacy*, ossia avere fiducia nella capacità di usare bene le proprie risorse; *operative positive thinking*, cioè l'investimento positivo sulle risorse disponibili più che su quelle mancanti; *hopefulness*: la tendenza a sperare che, nell'ambito delle cose che accadono all'esterno e non sono controllabili, ci possano in futuro essere aspetti positivi.

all'interno sia all'esterno della famiglia che da un'effettiva incompetenza. L'altro diventa, quindi, soggetto attivo in una relazione di reciprocità.

### ***2.3. I principi guida e la natura relazionale del lavoro sociale: una cornice di senso***

#### ***2.3.1 L'approccio relazionale e la metodologia di rete***

La definizione di *social work*, integrata con le teorie sociologiche e psicologiche proposte, identifica l'anima del servizio sociale. Il servizio sociale è, quindi, disciplina al contempo di sintesi e relazionale, ossia in tensione costante per 'essere in relazione con', così come d'altra parte il lavoro sociale nel suo complesso. Questo punto di vista trova la sua massima espressione nella prospettiva relazionale di Donati (1983; Colozzi & Donati, 2006), il cui assunto è che l'unità di analisi della società è proprio la relazione sociale, considerata sulle due assi *religo e refero*.

La relazione sociale è considerata come l'effetto emergente di relazioni connesse strutturalmente (asse *religo*) e orientate reciprocamente l'una verso l'altra in un contesto simbolico condiviso (asse *refero*). L'approccio relazionale, quindi, esce sia dalle logiche individualiste che assumono come unità di analisi l'individuo, estrapolandolo dal suo contesto, sia da quelle che hanno come punto di riferimento la società nel suo insieme, trascurando la capacità dell'individuo di incidere con le sue azioni sulle dinamiche societarie. La prospettiva relazionale valorizza, quindi, la capacità delle persone di produrre benessere attraverso le loro relazioni.

Come si può desumere dall'analisi delle teorie precedenti, il concetto di rete assume sfumature differenti: dall'idea dei legami deboli di Granovetter alla concezione della costruzione comunitaria partecipata di Barnes (Piselli, 2001), ancora all'applicazione nel campo più specifico del servizio sociale italiano (Ferrario, 1996; Sanicola, 1995, 2009) come base per una responsabilità condivisa.

Consapevole di questo vasto panorama, in questo elaborato si propone l'ottica relazionale fondata sul costrutto teorico dell'ODG (Osservazione - Diagnosi - Cura), senza confondere la diagnosi e la cura con il significato tradizionalmente dato loro dalla scienza medica ed esplicitato in precedenza. La metodologia di rete connessa all'approccio relazionale (Folgheraiter 1998; 2007) implica, infatti, circolarità delle fasi e continua interazione con i soggetti coinvolti. Il benessere è inteso in termini multifattoriali, di interconnessione sistemica e di attenzione alle possibili cause sia personali e familiari sia strutturali che portano a situazioni di dinamiche disfunzionali o di crisi contingenti. Dall'osservazione e analisi condivisa della situazione, infatti, emerge la diagnosi dei rischi reali o potenziali costantemente condivisi dai soggetti coinvolti ed è da questa condivisione che scaturiscono le strategie e i percorsi di soluzione che non sono in capo a un unico soggetto ma a tutti gli interlocutori. E' proprio in questa potenziale moltitudine di voci che si esplica la professione dell'assistente sociale come guida relazionale; la sua funzione è intesa come 'un'azione di direzionamento di un qualcosa che è già in corsa per conto suo, ciò il dare un orientamento ad una dinamica preesistente a fronte della quale avviene una reciproca influenza tra una rete (famiglia nucleare, famiglia allargata, ...) in movimento ed un esperto che

intende intercettare quel movimento' (Folgheraiter, 1998, pag. 440). La guida relazionale ha prevalentemente un ruolo di facilitazione della comunicazione e di catalizzatore di risorse e di relazioni; è consapevole quindi di avere un potere istituzionale percepito dai beneficiari e che viene utilizzato al fine di conseguire lo scopo comune negoziato e condiviso. La figura 2 rappresenta graficamente ciò di cui si sta discutendo; il dato più interessante qui è la freccia in verticale che indica un'azione reciproca tra persona e operatore, che non è dunque il detentore unico della soluzione.

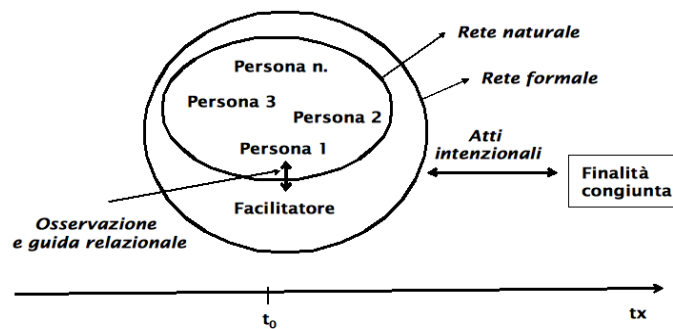


Figura 2. Schema generale della rete di fronteggiamento (Folgheraiter, 1998)

Inoltre, è opportuno anche specificare che la rete di fronteggiamento è costituita da un insieme di relazioni tra persone fisiche, e non tra servizi e istituzioni (Maci, 2011), che espongono il proprio pensiero e non solo la posizione ufficiale dell'Ente che rappresentano. La guida relazionale è, inoltre, un catalizzatore di motivazione intorno alle preoccupazioni condivise all'interno della rete, quindi non solo centrato su ciò che gli operatori professionali definiscono come problema. Il centro della decisione è allora all'interno della rete, che potrebbe anche prendere una decisione errata, laddove l'errore può essere evolutivo e dare lo slancio necessario per ri-orientare le azioni successive. Si prenda l'esempio di Giulio - 17 anni - e della sua rete:

Giulio e la sua famiglia hanno deciso, in contrasto con gli operatori, di sperimentare un progetto di messa alla prova sul territorio di residenza, rimanendo a vivere in famiglia invece di iniziare un percorso all'interno di una comunità per adolescenti. Giulio ha motivato la sua richiesta spiegando che voleva una possibilità di sperimentarsi come desiderava lui: *'datemi una possibilità, nessuno me l'ha mai data prima'*. Gli operatori hanno sostenuto la scelta di Giulio davanti al Collegio Giudicante, pur esplicitando le proprie preoccupazioni, ma riconoscendo il diritto del ragazzo di avere un'occasione. Questa scelta, rispettata dagli operatori, ha portato, dopo alcuni mesi, lo stesso Giulio a chiedere di entrare in comunità *'per diventare un ragazzo che sa mantenere degli impegni'* con l'accettazione e il supporto della famiglia. Il confronto con Giulio e la sua famiglia si è sempre basato sulla facilitazione delle comunicazioni, sulla condivisione trasparente delle preoccupazioni e sull'attivazione di motivazione tra i soggetti della rete, rete determinata dagli stessi interessati - contemplava anche il datore di lavoro e la fidanzata di Giulio - alla quale si sono connessi gli operatori *'potenziando la rete stessa sia come partecipanti al fronteggiamento sia come sguardo esterno, di osservatore appunto, per poter facilitare questa rete'* (Maci, 2011)

L'approccio relazionale (Folgheraiter, 2007, 1998; Donati, 1983) sostiene che l'operatore sociale entra in quelle situazioni in cui un membro della rete o un esterno segnala al servizio

sociale un problema. La specificità consiste, quindi, nel focalizzarsi sull'azione che si sviluppa dal 'qui ed ora' in avanti e il punto tD della figura 1 rappresenta il momento in cui la rete vista e guidata da un facilitatore – questa diventa infatti formale quando il facilitatore entra in relazione con essa – inizia un processo di fronteggiamento reticolare, attraverso il quale ogni nodo della rete può portare il proprio contributo creativo e riflessivo partendo da una posizione autonoma in termini di libertà di pensiero. La rete, inoltre, è più relazionale se connotata dalla differenziazione dei nodi – differenziazione dei punti di vista – piuttosto che dall'omogeneità, avendo ogni nodo una propria visione del problema, delle risorse, delle competenze. La rete naturale è costituita da un insieme di persone che hanno fronteggiato il problema in passato e che lo sta affrontando attualmente, magari senza una precisa idea o un piano definito rispetto al loro associarsi. Queste persone hanno la consapevolezza del problema, ma spesso non sono consapevoli di essere una rete, così come allo stesso tempo potrebbero anche non essere consapevoli che altri stanno cercando di fronteggiare il problema (Maci, 2011) insieme a loro.

La metodologia di rete presentata legge, quindi, in chiave operativa la teoria relazionale di Donati (1983) e la logica sociale dell'aiuto di Fogheraier (2007) e l'insieme costituisce un quadro di senso coerente con la visione di un servizio sociale realmente partecipato, offrendo anche spunti rilevanti per la valutazione in questo ambito.

### 2.3.2 Benessere, problema e soluzione in logica relazionale

A fronte dei presupposti dell'approccio relazionale, l'assunto relativo alla visione della persona e del bisogno è, quindi, che il problema non può essere definito esclusivamente dall'osservatore, ma emerge dal confronto tra più soggetti ritenuti competenti rispetto al problema stesso, a partire dalle persone che ne sono afflitte (*ibidem*).

Diventa, quindi, una realtà intersoggettiva, costruita e condivisa con chi vive il problema e ampliata a quanti più interlocutori possibile, sia della rete formale ma soprattutto della rete primaria e informale. Le persone sono, quindi, individui in inter-azione, che connettono le loro azioni con quelle di altre persone in vista di un bene comune. I problemi sociali sono l'esito della mancanza di un agire competente e (o) dell'assenza di scopi comuni aggreganti (Maci, 2011), ossia il risultato di insufficienti dinamiche di azioni messe in campo per far fronte a un compito. L'agire sinergico produce un dinamismo virtuoso che permette di realizzare un processo di aiuto condiviso focalizzato sull'azione, anziché sul problema; la disfunzione è ritenuta un'azione non in grado di raggiungere un obiettivo. La domanda del soggetto apre la possibilità di rafforzare le relazioni esistenti, di attivare quelle potenziali o indebolite, di avviarne di nuove che con il supporto dell'operatore entreranno a far parte della vita relazionale della persona, rendendo la sua rete più ricca e forte.

L'approccio relazionale e la metodologia di rete nulla tolgono, quindi, alle competenze dell'assistente sociale, presupponendo invece un cambio di prospettiva che mette al centro la persona e le relazioni piuttosto che il sapere dell'esperto. L'operatore che agisce secondo una logica di rete, infatti, accetta che la persona conservi, tranne in alcune situazioni limite, una

competenza circa il suo problema e sul modo in cui risolverlo ed è consapevole che per alcuni bisogni la risposta adeguata non può appartenere solo al sapere del professionista.

La risposta, in ottica costruzionista non può che emergere dal sapere delle persone direttamente interessate, come si evince dal pensiero di O'Byrne:

Gli operatori di orientamento costruzionista non sono convinti di conoscere la risposta ad ogni problema delle persone, né di sapere quale soluzione sia la migliore. In parte, ciò deriva dal fatto che non pretendono di comprendere la vita delle persone o la natura delle loro difficoltà. Essi sono ateorici, nel senso che rispettano la teoria dell'utente, così come quella di chiunque altro, e non ritengono vi sia una spiegazione predefinita per la situazione che si trovano di fronte. (Parton & O'Byrne, 2005, p.73, ed.it)

L'approccio relazionale è quindi basato sulla possibilità di promuovere e garantire un certo grado di equità e parità all'interno della rete, consapevoli che l'equità non è un dato di fatto, ma una tensione verso l'effettiva partecipazione di tutti gli interessati a un processo volto a far emergere la propria voce. Non si privilegia quindi la conoscenza professionale a quella degli utenti; al contrario, la conoscenza situata - quella che la persona ha della propria esperienza - è un elemento essenziale del lavoro sociale professionale (Parton & O'Byrne, 2005).

A livello individuale, non ci si trova in una situazione di benessere se gli interessati non lo percepiscono come tale; non si può di conseguenza dire di aver migliorato la situazione se per coloro che vi sono immersi non è così. L'area dell'incertezza e della complessità diventa ancor maggiore, ma è necessario navigare a vista e orientare il percorso a seconda delle percezioni intersoggettive dei nostri interlocutori (Raineri, 2004). I problemi di cui si occupa il lavoro sociale possono quindi essere compresi come deficit di fronteggiamento, deficit che si creano quando la portata del compito supera la capacità di affrontarlo.

L'unità di osservazione dell'operatore sociale è dunque la relazione, nello specifico la relazione tra compito e persona con la relativa difficoltà di azione, e il problema sociale è quindi la relazione tra persona e compito; in altre parole, è l'insufficienza delle relazioni sociali a fronteggiare adeguatamente un evento, una situazione in prospettiva futura (Maci, 2011). Se il benessere è inter-soggettivo (Donati, 1983), si tratta allora di una carenza di azione diffusa, che riguarda più soggetti che compiono azioni comuni intorno a compiti di vita da affrontare, i quali sono percepiti come scopi (Raineri, 2004). Dal *coping* individuale si passa qui a quello relazionale, dove l'agente di fronteggiamento è costituito da una rete di persone che uniscono le loro azioni per aiutare chi si trova in difficoltà. La logica di avere come unità di osservazione la rete o la persona in relazione è un elemento fondamentale delle riflessioni successive sul tema della valutazione.

#### ***2.4 Il contesto italiano: i cambiamenti demografici delle famiglie e la spesa sociale***

Se il servizio sociale è una disciplina operativa, teorie e modelli operativi devono trovare forma nel contesto specifico nel quale i professionisti e i ricercatori agiscono. I dati e i cambiamenti sociali permettono di dare significati diversi alle diverse narrazioni ed è quindi importante analizzare le trasformazioni sociali che hanno interessato l'Italia e le famiglie italiane dal punto di vista

demografico e migratorio per meglio comprendere in quale sistema sociale si muovono i servizi alla persona.

La composizione sempre più diversificata della popolazione, e di conseguenza delle famiglie, i cambiamenti nel concetto stesso di famiglia – famiglie ricomposte, mononucleari, omosessuali, di fatto – e il modo che si considera appropriato per crescere un figlio stanno diventando, soprattutto nei Paesi con una tradizione di *diversity* più sviluppata, oggetto di scrutinio da parte dei ricercatori e dei *policymakers* [Miller in Weiss & Jacobs, 2008]; anche in Italia queste istanze sociali stanno ormai emergendo con forza.

Il cambiamento nella composizione demografica e nei modelli di suddivisione del lavoro, la presenza di componenti sempre più anziani di cui prendersi cura, la diminuzione di legami sociali comunitari sono fattori che influenzano l'organizzazione familiare e la psicologia delle relazioni interne. Seppur in Italia permanga l'idea della famiglia tradizionalmente intesa, si possono notare molti cambiamenti; l'idea di una coppia sposata, con due figli, nella quale solo uno dei due, in genere l'uomo, è il *breadwinner* è infatti sempre meno tipica e i bambini si rapportano con composizioni familiari variegata che, proprio perché nuove e connotate da forti differenze, possono portare difficoltà, conflitti, frustrazioni.

I cambiamenti nella dinamica complessiva della popolazione italiana hanno ovviamente ripercussioni anche sul servizio sociale. Il fenomeno migratorio degli ultimi anni, che ha trasformato l'Italia da un Paese di emigrazione a uno connotato da immigrazione, sta ponendo sfide al contempo interessanti e ardue ai professionisti del sociale.

A fine 2009, i cittadini stranieri residenti in Italia risultavano essere 4 milioni e 235 mila, più che raddoppiati rispetto al 2003 (1 milione e 990 mila), con 933mila minori residenti, anch'essi raddoppiati sia per effetto dei ricongiungimenti familiari che delle nascite. Con l'aumentare della popolazione immigrata, assumono rilevanza i comportamenti demografici di questa parte della popolazione, che non possiamo più considerare marginale né ininfluente per quanto riguarda le politiche sociali e l'organizzazione dei servizi sociali. Sono aumentate, infatti, anche le unioni miste - ovvero le unioni in cui un coniuge è di cittadinanza italiana e l'altro straniero - che rappresentano il 15% del totale dei matrimoni celebrati in Italia nel 2008. Nel 2008 sono state registrate oltre 72 mila nascite di bambini stranieri, pari al 12,6% del totale dei nati; se a questi bambini si sommano anche i nati di cittadinanza italiana di coppie miste, si sfiora il dato dei 100mila nati da almeno un genitore straniero, ossia il 16,7% delle nascite del 2008 contro il 9,2% del 2003. Il tasso di fecondità delle donne straniere è di 2,3 figli per donna che, seppur in calo, è decisamente più elevato di quello delle donne italiane (1,32). Sono inoltre aumentati i permessi di soggiorno per ricongiungimento familiare, quasi raddoppiati in 5 anni e, di conseguenza, i bambini o adolescenti non nati in Italia che si trovano a dover entrare in un diverso sistema scolastico e di socializzazione. Le difficoltà di questi ragazzi sono note agli assistenti sociali che lavorano in ambito penale minorile.

Un altro dato interessante per il servizio sociale e la trasformazione delle famiglie è la lenta transizione dei giovani verso l'autonomia: il 62,8% dei maschi tra i 20 e i 34 anni vive con la

famiglia di origine contro il 47,2% delle donne. Le ragioni della lunga permanenza in famiglia dei giovani sono identificabili nel maggior investimento formativo, nelle difficoltà economiche che creano incertezza per il futuro (costi delle case, lavoro precario) e anche nei rapporti tra genitori e figli non più così gerarchici come in passato, all'interno dei quali i figli possono mantenere la propria autonomia in casa, anche se quest'ultima motivazione è in diminuzione mentre è in incremento quella legata ai motivi economici.

Anche l'ampiezza della famiglia sta cambiando. Sono in aumento i nuclei monogenitoriali e quelli con la presenza di almeno un figlio minore sono 783 mila, nell'88,6% dei casi composti da madri sole. E' interessante che i nuovi tipi di famiglie – conviventi, monogenitoriali, ricostruite – siano in aumento e che circa la metà delle coppie conviventi, senza alcun statuto giuridico a loro tutela, abbia figli, così come circa il 60% delle famiglie ricostituite ha figli (l'11,5% ha figli di uno solo dei partner, il 39,7 ha solo nati nell'attuale unione, l'8,1 ha figli nati dall'unione attuale e precedente). Quest'ultimo caso è particolarmente interessante per i servizi sociali della famiglia, così come il primo tipo, perché entrambi coinvolgono il livello di conflitto in fase di separazione e per la custodia del bambino. Sono in aumento sia gli affidamenti famigliari disposti dal Giudice Tutelare e dal Tribunale per i Minorenni sia gli affidamenti a comunità alloggio, che sono raddoppiati dal 2003 al 2008 mentre sono aumentate le adozioni di minorenni stranieri e le domande di adozione sono in generale incremento.

I figli in Italia appaiono ancora una barriera all'accesso al mercato del lavoro: una donna su cinque al momento della nascita del figlio lascia o perde il lavoro e la percentuale delle occupate passa dall'81% delle single tra i 25 e i 44 anni al 52,9% delle coppie con figli (AA.VV., Rapporto sulla popolazione, 2011). La situazione è in peggioramento soprattutto per le donne single con figli, ma anche all'interno della coppia il carico di lavoro è comunque poco equilibratamente distribuito (il 71% del lavoro famigliare nella coppia senza figli è a carico della donna che lavora). Le differenze regionali sono presenti, ma la problematica è comunque trasversale a tutto il Paese.

Dati particolarmente rilevanti per il servizio sociale sono quelli relativi alla violenza domestica, laddove il 14,3% delle donne dai 16 ai 70 anni ha subito nel corso della vita almeno una violenza sessuale o fisica da parte di un partner; inoltre, il 69,7 % delle donne che hanno subito uno stupro è stata vittima di un partner e l'1,6% ha subito violenza sessuale prima dei 16 anni da un parente. La violenza fisica sembra essere il tipo di violenza più frequente ma, pur essendo in genere violenze gravi, solo il 7,5% denuncia il proprio aggressore e la percentuale scende al 4,8% nei casi di violenza sessuale subita da *partner*.

Un altro dato fondamentale che l'Istat mette in luce è l'importanza del supporto delle reti informali, ovvero l'aiuto fornito da persone non coabitanti. Si nota una diminuzione nell'aiuto dato alle famiglie di anziani, probabilmente per il miglioramento delle condizioni di salute, anche se le famiglie sono meno presenti nell'aiuto diretto quando necessario; quest'ultimo aspetto potrebbe portare nel tempo a una sempre maggior richiesta di supporto esterno alla famiglia e soprattutto orientato verso i servizi sociali. Al contrario, sta aumentando la percentuale delle

donne sole lavoratrici e con figli minori a cui è fornito aiuto dalle reti informali. Le donne usufruiscono più del supporto dei nonni che dei servizi nei primi anni di vita del bambino (solo il 27,8% usa i nidi) e il 63% dei bambini è accudito da un familiare anche successivamente.

Dal punto di vista economico, il 10,8% delle famiglie residenti in Italia nel 2009 risultava in condizioni di povertà relativa, con una forte discrepanza tra Nord e Sud, laddove al Sud sono rilevati tassi di povertà in alcuni casi 10 volte più alti che al Nord (in un confronto tra Lombardia e Sicilia). Tenendo conto delle trasformazioni demografiche, la suddivisione della spesa sociale è in gran parte destinata alla previdenza sociale (51,4% contro una media europea del 39,6%). Al contrario, l'Italia si colloca al penultimo posto della classifica UE per le politiche di sostegno alla famiglia (4,7%) e ancor più in coda si colloca per le politiche di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale (0,2%). Le stesse prestazioni per disoccupazione incidono per l'1,8% rispetto al 5,1% della media UE a 27, analogamente alle politiche abitative dove la quota è pari allo 0,1% contro il 2,3%. A livello Europeo, l'8,1% della spesa per la protezione sociale è destinato alle persone con disabilità mentre l'Italia ha attribuito a questa voce solo il 6%, collocandosi quart'ultima tra i Paesi UE.

Ancora, 'in Italia il sistema previdenziale assorbe il 66,3% della spesa sociale e quello sanitario il 25,8%, il sistema assistenziale si colloca al 7,9%' (Dal Pra Ponticelli, 2010, p.15). È interessante conoscere la suddivisione della spesa sociale e di quella afferente agli altri ambiti perché in un certo senso essa dà la misura delle scelte politiche e valoriali di una nazione, così come l'assetto di *welfare* esistente. Per quanto concerne il sistema di *welfare*, la Legge Quadro 328 emanata nel 2000 indica come obiettivo per la politica sociale la creazione di una rete integrata di servizi e interventi per la tutela dei diritti sociali di cittadinanza e la successiva modifica del Titolo V della Costituzione (legge nr 3 del 18 dicembre 2001) assegna alle Regioni la competenza esclusiva nel settore assistenziale, per cui l'attuazione degli orientamenti indicati dalla 328/00 (Dal Pra Ponticelli, 2010), salvo per la definizione dei livelli essenziali di assistenza (LEA) che rimangono di competenza dello Stato. L'Italia ha dato in questo modo spazio a un *Welfare* federalista nel quale partecipano pubblico-privato senza scopo di lucro e privato puro in un quadro concorrenziale rispetto ad alcuni beni offerti (residenze per anziani, assistenza domiciliare minori).

Il modello di *welfare* che l'Italia sta cercando di implementare in questo ultimo decennio è astrattamente attento alla comunità locale e porre l'esclusiva competenza nelle mani delle Regioni va proprio in questa direzione; ciò a fronte soprattutto della consapevolezza che le trasformazioni societarie e l'allentamento dei legami sociali di prossimità comunitarie - da sempre il substrato di solidarietà diffusa (*ibidem*) presente nei contesti specifici - stanno portando all'aumento delle fragilità individuali, a un sentimento di estraneità alla società civile e a una solitudine accompagnata, nei momenti di crisi economica, dalla costante percezione di precarietà.

Famiglie e minori, persone anziane e con disabilità sono i principali destinatari della spesa sociale dei Comuni. La spesa dell'assistenza sociale erogata dai Comuni, singoli o associati, è aumentata



del 23% rispetto al 2004 e del 19% rispetto all'anno precedente. Anche in questo caso possiamo notare delle forti disparità nella spesa pro capite tra Nord e Sud, con un massimo di 263 euro della Valle d'Aosta e un minimo di 29,2 della Calabria. Anche la spesa sociale dei Comuni per la fascia specifica dei minori e delle famiglie è aumentata dal 2004 (28,4%), con una distribuzione per categoria di prestazioni sovrapponibile a quella del 2004: 19% destinato a interventi dei servizi, 25% impegnato per le strutture e in particolare per gli asili nido, il 25% è erogato con trasferimenti. Il servizio sociale professionale è la principale voce di spesa nell'ambito della categoria dei servizi; sebbene la spesa per questo tipo di servizio sia aumentata, la spesa pro capite è rimasta bassa a causa del carico di lavoro del servizio sociale, considerato che la spesa per utente si attesta a una media di 175 euro.

I servizi sociali italiani sono in prima linea nella protezione dei soggetti deboli della società, ma in una situazione di costante emergenza sia a causa delle scarse risorse finanziarie e umane attuali sia a causa del mantenimento di logiche burocratiche e discrezionali ormai anacronistiche.

I miseri investimenti nella spesa sociale fanno pensare, che nonostante i suggerimenti legislativi verso un cambiamento valoriale, la struttura dell'assistenza sociale e del *welfare* in generale sia rimasta ancorata a una visione tradizionale della famiglia – il costo degli asili nido e delle scuole materne ne è un esempio – e le famiglie rispondono in maniera tradizionale, a volte loro malgrado; molte mamme vorrebbero ad esempio mantenere il lavoro e far frequentare l'asilo nido ai figli. Altre volte invece le risposte possono essere considerate più creative. Paradossalmente, nella maggioranza dei casi, i servizi sociali entrano in gioco concretamente quando le situazioni sono compromesse, perché hanno pochi strumenti per fronteggiare situazioni meno problematiche; ad esempio, una mamma sola che necessita di mantenere il proprio lavoro, con un mutuo e un reddito medio, potrebbe far fatica a ottenere aiuti per il pagamento dell'asilo nido. Di fronte, invece, a un decreto dell'Autorità Giudiziaria, le risorse economiche diventano di più facile reperibilità. Ci si deve però ricordare che le risorse degli assistenti sociali sono sì economiche, ma soprattutto relazionali, e spesso, proprio nel lavoro di promozione comunitaria, si ottengono risultati tanto efficaci quanto efficienti.

### ***Conclusione***

In questo capitolo, si è compreso che la prospettiva relazionale e la metodologia di rete pongono al centro dell'operatività del servizio sociale la reciprocità della relazione professionista-utente, con la finalità di fronteggiare le situazioni di crisi e attivare un apprendimento che coinvolga tutte le persone significative in grado di portare il proprio sapere esperienziale a supporto della persona, che ha così una maggiore possibilità di sviluppare le proprie competenze presenti o potenziali.

Il professionista deve divenire consapevole dei propri schemi di riferimento culturali e di quanto questi ultimi influenzino l'*assessment* delle situazioni: lo sviluppo di due dimensioni trasversali, ovvero quella della sensibilità interculturale, e quella delle pratiche anti-oppressive permettono proprio di portare l'attenzione verso una gestione del potere consapevole e verso la realizzazione di un mandato di *advocacy* ed *empowerment* connaturato con il ruolo di guida relazionale

(Folgheraiter, 1998). I servizi sociali lavorano, quindi, CON la persona piuttosto che esclusivamente PER la persona, la affiancano nel processo di definizione dei propri bisogni e dei bisogni delle persone che stanno loro accanto e delle quali si prendono cura (ad esempio i bambini nel caso di genitori), al fine di poter costruire relazioni resilienti, nonché di scoperta o riscoperta delle risorse informali all'interno della propria rete o formali all'interno della rete istituzionale e di terzo settore.

In questa logica, diviene, quindi, fondamentale promuovere processi attraverso i quali il territorio diventi attore e co-costruttore delle azioni di promozione del benessere, a livello individuale/famigliare, gruppale e comunitario. Il servizio sociale dovrebbe trasformare se stesso da emergenziale, basato su logiche anacronistiche, a servizio di prossimità aperto alla comunità e in grado di essere parte attiva della comunità stessa. In definitiva, un servizio del quale fidarsi.

Gli elementi emersi rispetto al punto di vista del servizio sociale si collegano a una visione della valutazione delle politiche sociali, dei programmi e dei progetti altrettanto attenta 'all'altro', in continuità con la natura del lavoro sociale, del servizio sociale stesso e dei modelli FGDM.

Ancora, la struttura che connette queste dimensioni ci permette di riflettere criticamente sul significato specifico del processo valutativo nell'ambito dei modelli di presa di decisioni. Senza questa cornice di senso, il contesto della valutazione assumerebbe gli stessi significati ovunque e in qualsiasi situazione ma, come dichiarato nell'introduzione, la ricerca di sintesi meta-valutativa ha proprio il significato opposto. L'appropriatezza dei disegni di valutazione dovrebbe partire da un profondo rispetto per la natura dell'oggetto di studio e del campo nel quale è inserito. La disamina proposta sui principi fondanti il *social work* e sulle basi epistemologiche sottostanti i modelli operativi crea, quindi, lo sfondo per una chiara comprensione del cuore dell'elaborato, ossia la riflessione intorno alla *situational responsiveness* (Patton, 2008) in valutazione.

### ***3. La natura dei Family Decision Making Models: il modello operativo delle Family Group Conference e Restorative Group Conference e le implicazioni per la valutazione***

#### ***Premessa***

I modelli FGDM sono un ottimo esempio per comprendere se e come idee operative - nate in un contesto culturale e a fronte di motivazioni storiche specifiche - possano essere esportate in altri ambiti culturali e professionali e, soprattutto, se abbiano successo.

Si è deciso di ancorare l'analisi procedurale e delle implicazioni per la valutazione ad una situazione particolare e paradigmatica all'interno dei modelli di FGDM, quella delle *Family e Restorative Group Conference*<sup>43</sup>, al fine di favorire il passaggio dal livello astratto a quello operativo, collegamento faticoso per i professionisti del sociale che possono non cogliere l'utilità diretta della valutazioni.

Si tratta, innanzitutto, di stabilire le premesse per un'analisi valutativa riflessiva.

In primo luogo pare necessario definire a quale tipo di *evaluando* corrispondono i modelli FGDM attraverso la disamina analitica della struttura operativa, con attenzione alle implicazioni valutative per ogni fase procedurale, e una costante connessione ai principi basilari cui l'oggetto di valutazione di questo studio fa riferimento.

Questa operazione analitica richiede l'abbandono della presunzione di conoscere il significato dell'oggetto in questione e aprirsi alla sintesi dei saperi: l'esperienza - *doxa* in latino - e la visione professionale - unita alla conoscenza scientifica del valutatore permettono di sottolineare aspetti valutativi spesso trascurati in nome di una sorta di standardizzazione delle aspettative di esito o della supremazia del metodo e delle tecniche sulla natura e il significato di ciò che si intende studiare, ossia i modelli FGDM.

Partire dalla genesi dei modelli FGDM ci permette, quindi, di definirli, nonché di comprendere che *generalizzabile* e *adattabile* sono due concetti non in contrasto, ma piuttosto interconnessi e necessari l'uno all'altro. Ogni pratica richiede, infatti, un adattamento specifico in base al contesto nel quale è implementata, ma allo stesso tempo è sempre possibile tracciare un quadro di caratteristiche comuni che ne permettono la trasposizione in altri contesti, sempre locali.

---

<sup>43</sup> D'ora in poi FGC o RGC a indicare rispettivamente le *Family Group Conference* e le *Restorative Group Conference*. Le FGC sono un modello di presa di decisioni attivato nell'ambito della protezione minori e le RGC nell'ambito del penale minorile. I due modelli, la cui struttura e storia scaturisce dallo stesso contesto, si differenziano per alcuni passaggi operativi con specificità dipendenti dall'ambito di applicazione. Le procedure di questi modelli sono quelle più utilizzate tra tutti i modelli FGDM. La differenziazione di scopi è utile al fine della riflessione sui metodi di valutazione del capitolo quarto e quinto. In questo capitolo con il termine FGC si indica sia il modello utilizzato nell'area della protezione dei minori sia in quella penale minorile, qualora non ci sia la necessità di specificazione. In caso contrario si utilizzano i due acronimi distinti.

### 3.1 Le Family Group Conference e le Restorative Group Conference: genesi e basi teoriche

#### 3.1.1 Definizioni e specificità

*Family Group Decision Making* (FGDM) è un 'umbrella term' (Shlonsky *et al.*, 2009) che rientra nel *Whole Family Approach* (Fig.3) e indica i modelli operativi di *problem solving* che spostano il *focus* del lavoro - nell'ambito della Tutela Minori e della progettazione sociale sia individuale che familiare - dai professionisti (*professionally driven*) verso un approccio centrato sulla famiglia (*family centered*).

La premessa dei modelli FGDM è che le persone siano portatrici di un sapere esperienziale (Van Westerhout *et al.*, 2008), ovvero siano esperte delle loro situazioni e per tale motivo dovrebbero essere considerate qualificate per contribuire a pensare, promuovere e realizzare il bene dei membri della propria famiglia, compresi bambini e adolescenti. Esistono molti modelli di *Family Group Decision Making* a livello internazionale, che includono le *Family Group Conference* (FGC) - comprese le *Restorative Group Conference*, specifiche nell'ambito del penale minorile - i *Family Unity Meeting* (FUM), i *Team Decision Making*, i *Family Team Meeting*, e i *Family Team Conferencing* (Burford, 2000).

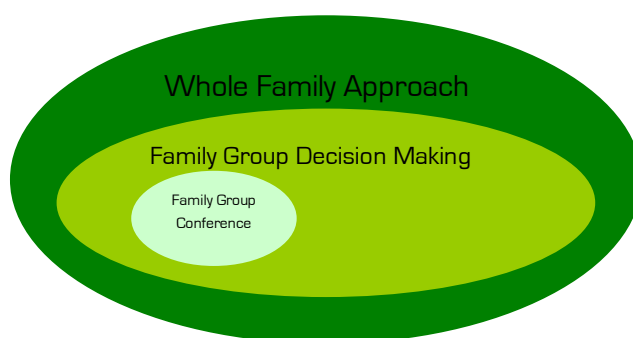


Figura 3. 'Contenitori' dei modelli FGDM

L'obiettivo principale di tutti i modelli centrati sulla presa di decisioni partecipata, che hanno specificità procedurali in parte differenti, è quello di garantire alla famiglia la possibilità di far sentire la propria voce all'interno della fasi decisionali del processo di aiuto nei confronti dei membri della famiglia stessa, siano essi minorenni o maggiorenni. Come già affermato, spesso gli utenti sono visti come dispensatori di informazioni, bisognosi di aiuto da parte di esperti, piuttosto che come attori da coinvolgere attivamente per l'esperienza e il sapere che hanno ricavato dalla loro stessa situazione.

Questi modelli rendono anche possibile l'attuazione concreta della logica dell'*advocacy*, ossia la possibilità che le persone facciano sentire direttamente la propria voce sapendo di ricevere ascolto, o siano rappresentati da una qualsiasi persona che ritengono in grado di promuovere le loro ragioni e interessi di fronte ai servizi sociali (amica, vicino di casa, avvocato), senza che l'operatore la viva per questo come *una scelta contro*.

Nell'ambito della Tutela Minori capita spesso di sentire operatori sociali risentiti della scelta dei genitori di presentarsi al primo colloquio di conoscenza con il proprio avvocato, in genere non ritenuto un interlocutore: *'portano l'avvocato perchè hanno qualcosa da nascondere o vogliono creare problemi'*, *'noi con gli avvocati non parliamo, loro devono fare il loro lavoro e noi il nostro'*. La questione può essere guardata da un diverso punto di vista; se la famiglia si fa accompagnare ad un primo colloquio con i servizio sociali, con i quali magari non ha mai avuto alcuna esperienza e sulla cui immagine giocano pesantemente le rappresentazioni sociali condivise (Allegri, 2006), potrebbe essere perché è spaventata o si vergogna, perché non sa cosa la aspetta, perché vuole avere una persona di fiducia che la aiuti a chiarire il contesto (Walzer, 2011).

Questi sentimenti non dimostrano però un'immediata indisponibilità a collaborare con gli operatori sociali. Al contrario, l'avvocato - come una qualsiasi persona significativa per i genitori, i ragazzi e i bambini - dovrebbe diventare interlocutore privilegiato dei servizi, co-costruttori di benessere sia per la famiglia sia per la comunità (Parton & O'Byrne, 2005).

I membri della famiglia devono potersi rispecchiare in alcuni rappresentanti della comunità - altri genitori, vicini di casa, insegnanti, vittime - e confrontarsi con le rappresentazioni sociali presenti nel loro contesto di vita, ma soprattutto Burford e Pennell (2000) ipotizzano che le *FGC* possano far crescere il *community concern*.

Il concetto di *interesse comunitario* definisce, infatti, la capacità della comunità di sviluppare un'attenzione resiliente nei confronti dei suoi membri tale per cui diventa possibile la prevenzione primaria, che dovrebbe essere un obiettivo sia delle politiche sociali, come ipotizzato attraverso il *welfare informale o societario* (Di Nicola, 2011; Rodger, 2004), sia dei servizi sociali; le persone sono risorse non solo per la loro famiglia, ma soprattutto per la comunità nella quale sono inserite e in conseguenza di ciò hanno doveri partecipativi e diritti di cittadinanza (Twelvetrees, 2006).

Per quanto queste idee possano sembrare ovvie, non sono sempre condivise o attuate.

Le forme organizzative e le pratiche di servizio sociale sono, infatti, molteplici e risentono, come abbiamo ampiamente trattato, da una parte degli approcci epistemologici a cui gli operatori fanno riferimento e dall'altra delle trasformazioni sociali e istanze etico-sociali portate dai gruppi di interesse come è avvenuto per la nascita dei modelli operativi oggetto della ricerca - i modelli FGDM.

La proliferazione dei modelli di presa di decisioni è prevalente negli Stati Uniti con l'iniziale nascita del *Family Unit Meeting* in Oregon, mentre in altri Paesi si sviluppa principalmente il modello delle *Family Group Conference* (Shlosky, 2009); la differenziazione semantica, e a volte procedurale, in molti casi non corrisponde a una diversità di significati e di finalità (Burford, comunicazione personale), come nel caso dei due modelli paradigmatici trattati in maniera specifica in questo capitolo.

### 3.1.2 Dalle prime sperimentazioni in Nuova Zelanda alla disseminazione del modello

Il modello delle FGC, nato in Nuova Zelanda, si basa sulle tradizioni Maori di *decision making*, entrate a far parte delle pratiche di lavoro sociale a fronte della sovrarappresentazione dei ragazzi Maori sia nell'ambito della giustizia minorile sia in quello della protezione dell'infanzia (Connolly, 2006; Harris, 2008). Il movimento spontaneo di rivolta degli utenti, che sentivano di rappresentare una categoria trattata con iniquità da parte delle istituzioni quali tribunali e servizi sociali, si trasforma, quindi, in un processo creativo e costruttivo di innovazione e ascolto delle voci di tutti i portatori di interessi (Barnes, 2009)

Il sistema dei servizi sociali e quello giuridico neozelandese, infatti, limitavano il coinvolgimento delle famiglie Maori nelle decisioni in merito ai loro bambini né tenevano in considerazione il significato di famiglia all'interno della cultura aborigena (Connolly, 2006b).

Il modello delle FGC fu inserito in un Atto formale del Governo chiamato *New Zealand's Children, Young Persons and Their Families Act (1989)*, che sostituì il precedente atto nel quale non compariva la parola famiglia. L'introduzione del concetto *famiglia* implica un cambiamento forte verso la comprensione dell'importanza del sistema familiare per il benessere e la salute del bambino e quindi del suo coinvolgimento nella pianificazione del loro futuro (Connolly, 2007).

In Nuova Zelanda, le FGC nascono quindi in risposta alla necessità di trovare differenti pratiche di lavoro con le famiglie aborigene nell'ambito della protezione dei minorenni e della giustizia minorile, fino ad allora caratterizzato da un'alta conflittualità a causa della reciproca difficoltà a comprendere gli avvenimenti e le scelte delle persone secondo le specifiche appartenenze culturali.

I Maori sentivano di essere discriminati in quanto la maggior parte dei bambini allontanati dalla famiglia e inseriti in comunità alloggio o famiglie affidatarie – quasi sempre bianche – erano di appartenenza aborigena, così come l'elevato numero di ragazzi sottoposti a provvedimenti penali e incarcerati nonostante questa misura risultasse inefficace nella prevenzione delle recidive (Maxwell & Morris., 2001).

Il Governo neozelandese ha mostrato una straordinaria capacità di riconoscere la natura insensibile dal punto di vista culturale sia della legislazione vigente sia delle pratiche fino ad allora adottate dai professionisti in tema di tutela dei minori. Dopo aver attivato un tavolo di discussione composto dai diversi interlocutori, ha ritenuto lo *status quo* lesivo dei diritti di alcune categorie di utenti e delle etnie aborigene, riconoscendo il legittimo diritto degli utenti a lottare costruttivamente per un cambiamento rispettoso sia delle cornici culturali sia dei principi fondamentali dell'Uomo e dei Bambini.

I legislatori hanno preso seriamente in considerazione, quindi, le istanze etiche portate dai *subversive citizens* (Barnes, 2009), introducendo novità sia di principio sia operative nella normativa.

Dal 1989 i servizi della giustizia minorile e quelli di protezione dell'infanzia devono, infatti, proporre questo modello operativo a tutte le famiglie; ci si può chiedere quanto sia corretto che

una norma entri nel merito della dimensione operativa del lavoro sociale e, soprattutto, quanto una logica impositiva vada contro i principi del modello.

Ciò che appare estremamente interessante nell'esperienza neozelandese è il processo di ascolto delle comunità indigene diffuse sul territorio avviato dal Governo per fronteggiare la crisi con un gruppo etnico. Il dato rilevante emerso è che la cultura Maori pone l'accento sulla cura non solo dei bambini, ma in generale dei membri considerati deboli, oltre che sul ruolo centrale della famiglia allargata<sup>44</sup> e della comunità.

In questo particolare caso, la Nuova Zelanda rappresenta un esempio di istituzioni che diventano interlocutori della cittadinanza, ruolo per cui sono state create. Il processo che ha portato alle nuove disposizioni legislative è stato, infatti, circolare - *bottom - up - top - down* - in quanto è partito da una richiesta di ascolto dal basso, recepita dalle istituzioni e tramutata in una pratica innovativa che ha tenuto conto delle esigenze dei gruppi sovrarappresentati nei servizi sociali e che percepivano di essere oppressi - oppressione riconosciuta quindi dallo Stato; il processo ha coinvolto anche gli operatori dei servizi sociali, facendo partecipare, quindi, tutti gli *stakeholders* ad un cambiamento culturale (Gray, Plath & Webb, 2009).

Sull'esempio della Nuova Zelanda, le comunità indigene di molti altri Paesi iniziano allora a portare medesime istanze alle istituzioni governative:

[...]: State interventions into matters having to do with children and young people need to be understood and developed within a context of family, community and culture. This view fit with the aspirations of the indigenous groups in other parts of the world who had been working to gain recognition for their cultural practices. Their desire to have greater influence over matters of child and family welfare, education, justice, language, and land use to protect their cultures was seen to be represented by the New Zealand legislation (Burford & Hudson, 2000, introduction, xxiii).

L'attenzione da parte dei professionisti e dei *policy makers* di molti Paesi è scaturita anche dal fatto che la Nuova Zelanda ha deciso di rendere obbligatorio il modello operativo delle *FGC* non solo nelle situazioni delle famiglie aborigene, ma includendo anche il gruppo dominante - i bianchi. L'applicazione normativa del modello a tutte le culture presenti in Nuova Zelanda ha, infatti, portato a riflettere sulla natura *culturally driven*, ossia rispettosa delle specificità culturali, delle credenze e delle tradizioni di ogni popolo.

Molti hanno notato, infatti, che il processo attivato tramite le *FGC* è fortemente radicato nell'impegno a perseguire principi come la giustizia sociale, i diritti umani, la sensibilità interculturale delle pratiche operative; centrale è dunque l'orientamento ad aiutare le persone nel far emergere le proprie risorse e ad aver voce nelle decisioni che ne influenzano la vita (Burford & Hudson, 2000), tramite un modello operativo che si configura come flessibile e in grado di accogliere al suo interno elementi culturali differenti che non ne modificano la natura ontologica. Questa visione è stata calorosamente accolta da quei professionisti che hanno sempre pensato che le soluzioni più durature nel tempo fossero quelle che nascono dal sapere, dall'esperienza, dai desideri delle persone (Hudson *et al.*, 1996).

---

<sup>44</sup> Nella lingua Maori *whanau* significa famiglia estesa, *iwi* è il clan formato da persone con la stessa discendenza genealogica e *hapu* è la tribù.

Questo modello operativo coinvolge, infatti, la famiglia, ma dà anche valore alla comunità nel suo insieme e, nella giustizia minorile, alle vittime, ovvero coloro che subiscono un danno causato da un minorenne.

Le rimostranze da parte dei cittadini e degli utenti nei Paesi anglosassoni, nei confronti di pratiche inique, si sono accompagnate anche all'evidenza che la qualità della cura e della protezione garantita dallo Stato, attraverso i servizi di tutela del minore, non sono spesso di buon livello, e anzi, a volte il livello di protezione si rivela peggiore di quello messo in campo dalla famiglia che il bambino ha dovuto lasciare coattivamente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria (Marsh & Crow, 1998; Dominelli, 2004).

Anche Connolly (1994) sottolinea che i servizi sociali, muovendosi secondo la filosofia del *welfare knows best*, hanno sviluppato politiche e pratiche di separazione dei bambini e dei ragazzi dalle loro famiglie, attivando interventi che in molti casi hanno determinato effetti peggiori di quelli che sarebbero risultati da un'assenza di intervento. In questi casi l'intervento dei professionisti, oltre a essere disabilitante, può addirittura risultare dannoso.

Il *Children Act* del 1989 – emanato in Inghilterra - ha quindi l'intenzione di restituire alla famiglia il proprio protagonismo, promuovere percorsi di *empowerment* nell'assunzione di decisioni e soluzioni ma anche di ridurre il divario di potere esistente tra servizi e cittadini e sostenere la promozione di una relazione dialogica, non solo costrittiva.

Il diffondersi di questa nuova pratica in Nuova Zelanda, in Gran Bretagna e negli Stati Uniti tra la fine degli anni '80 e l'inizio degli anni '90 è, quindi, l'esito del dibattito intorno alla necessità di riconfigurare le relazioni di potere fra lo Stato, la famiglia, il pubblico e il privato (Maci, 2011).

Nello scenario inglese, infatti, il *Children Act* del 1989 non introduce le *FGC* nell'assetto legislativo, come accaduto in Nuova Zelanda, ma enuncia principi che creano un terreno fertile per la loro attuazione, incoraggia una collaborazione attiva tra genitori e professionisti, che porti ad obiettivi comuni e che tenga conto dell'etnia, della lingua, della religione di appartenenza. Nella legislazione inglese, inoltre, si trovano delle assonanze con i principi sanciti dalla normativa italiana: il luogo migliore per la cura e la crescita del minorenne è la sua famiglia, la sua comunità di appartenenza.

A differenza della Nuova Zelanda, in Gran Bretagna il *Family Rights Group*<sup>45</sup>, una *Charity Organization*, ha importato e sviluppato il modello operativo attraverso piccoli progetti pilota. Nel caso della Gran Bretagna, quindi, legislazione e diffusione di pratiche innovative hanno proceduto in parallelo, laddove le seconde hanno trovato nelle prime la possibilità di esprimersi senza ostacoli quanto meno giuridici<sup>46</sup>.

Successivamente, il Dipartimento della Salute britannico ha indicato le *FGC* come un modello particolarmente adeguato per lavorare con le famiglie, soprattutto quando è necessario

---

<sup>45</sup> [http://www.frg.org.uk/fgc\\_model.html](http://www.frg.org.uk/fgc_model.html) visionato il 25 aprile 2011

<sup>46</sup> Gli aspetti chiave sottolineati dall'assetto legislativo britannico sono: la partnership tra servizi e famiglia; la responsabilità della famiglia nell'assunzione di decisioni; il supporto alla famiglia; un lavoro integrato tra servizi orientato alla protezione dei diritti dei bambini e degli adolescenti; il coinvolgimento del minore nelle decisioni che lo riguardano.



assumere decisioni o delineare un progetto di intervento a favore di un minore. Dal 2004 le FGC hanno trovato posto anche in documenti governativi così come l'assetto valoriale alla loro base (*Green Paper Every Children Matters; Change for Children; Support for All: the Families and Relationship Green Paper*<sup>47</sup>).

La normativa britannica, quindi, ha dato l'*input* non solo per lo sviluppo di un determinato modello, quanto piuttosto per un cambiamento culturale dei servizi sociali che pone l'accento sul 'supportare le famiglie ad aiutarsi' (Clarke & Hughes, 2010, p.527), assicurando che tutti i servizi favoriscano le risorse e le relazioni resilienti presenti nelle famiglie stesse.

Per quanto i percorsi in Gran Bretagna e in Nuova Zelanda siano differenti, essi hanno in comune gruppi di utenti che hanno fatto sentire la loro voce chiedendo il riconoscimento dei loro diritti fondamentali, ossia l'essere riconosciuti, ascoltati, trattati in maniera culturalmente rispettosa con equità.

Il modello si è poi diffuso anche in altri Paesi Europei - Svezia, Finlandia, Olanda, Belgio, Danimarca - dove negli ultimi dieci anni ha iniziato a essere implementato riscontrando sì interesse da parte della comunità professionale e dei *policy makers*, ma anche forti resistenze.

Negli Stati Uniti, dove i modelli FGDM sono molto sviluppati e utilizzati sin dal 1989, inizia ad aprirsi un dibattito sull'effettivo vantaggio dell'utilizzo di queste pratiche rispetto a quelle tradizionali, quesiti sorti in considerazione dei dati contrastanti, e a volte poco entusiasmanti, delle ricerche valutative (Slonsky, 2009; Sundell, 2004).

L'interesse a un processo valutativo rispettoso della natura dell'*evaluando*, attento inoltre all'utilizzo della valutazione stessa, e soprattutto di risultati che possono portare a *reccomandations* (Scriven, 1995), nasce da un doppio binario che la storia delle FGC mostra con chiarezza: da una parte la curiosità operativa del professionista che vuole mettere in atto ciò in cui crede e dall'altra lo scetticismo critico del ricercatore che vuole verificare che i modelli implementati rispondano alle aspettative, che portino risultati positivi e differenti dalle pratiche attuate fino a quel momento.

### 3.1.3 Lo spazio dei modelli FGDM nella legislazione italiana: dalla protezione dei minorenni al penale minorile

Come visto in precedenza, nei Paesi anglosassoni i modelli operativi di presa di decisioni sono diventati pratiche consolidate e normate, mentre in Italia sono scarsamente conosciuti nonostante i cambiamenti degli ultimi anni abbiano portato i professionisti a interrogarsi circa il loro ruolo sia rispetto all'Autorità Giudiziaria sia con le famiglie

Con l'introduzione della riforma del *giusto processo* nell'ambito della competenza civile del Tribunale per i Minorenni, il processo si svolge nel contraddittorio delle parti, in condizioni di parità tra accusa e difesa, davanti a un giudice terzo e imparziale. Questo cambiamento ha accentuato la demarcazione tra magistratura e servizi sociali portando a una complessiva

---

<sup>47</sup> Per una trattazione più ampia della normativa britannica: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1989/41/content>

rimodulazione dei ruoli (Bertotti, 2011), senza però che sia stata fatta una riflessione comune sull'impatto di tali cambiamenti.

Attualmente, si delinea in modo sempre più chiaro che l'intervento dell'Autorità Giudiziaria deve essere sussidiario, nel senso di ultima *ratio*, in situazioni di estrema gravità nelle quali ogni tentativo di intervento sia già stato esperito senza esiti protettivi per il minore, anche se rimane la discrezionalità per ogni Tribunale di interpretare le norme in maniera più o meno ampia<sup>48</sup>.

Anche il ruolo dell'Autorità Giudiziaria è quindi cambiato, diventando terzo, ossia considerabile 'come un buon giudice di gara - assistere a un immaginario palleggio delle prove tra giocatori contendenti, per dire poi chi ha vinto e chi perso' (De Luca in Picari, 2008, p.74).

La Legge 149/01, entrata in vigore solo nel 2007, è l'esito di un percorso di riflessione degli addetti ai lavori, *in primis* degli avvocati, che reclamavano da tempo 'la fuoriuscita del sistema della giustizia civile minorile dal terreno della discrezionalità dell'amministrazione degli interessi del minore a quello delle garanzie giurisdizionali del *giusto processo* sulla base anche delle opportunità offerte dal testo dell'art. 111 della Costituzione italiana nella nuova formulazione introdotta dalla legge costituzionale 23 novembre 1999, n. 2' (Dosi, 2005, p.2).

Il processo minorile si allinea quindi con le disposizioni processuali adottate nei procedimenti ordinari, come avviene d'altronde nella maggior parte dei Paesi europei e nord americani: il pubblico ministero e la famiglia, generalmente i genitori, sono le parti in causa; da parte loro i servizi sociali sono chiamati a fornire elementi alla magistratura sullo stato della situazione del minore e della sua famiglia.

Il giudice è 'garante' in contrasto con il giudice 'amministratore', funzionalmente collegato ai servizi sociali e dotato anche di poteri di attivazione (Villa, 2008).

I principi della riforma, pensati principalmente per i procedimenti penali nei confronti degli adulti, sono stati trasferiti nell'ambito della giustizia civile minorile senza un'adeguata attenzione al modo in cui avrebbero snaturato il processo minorile, a suo tempo costruito proprio con l'esplicita intenzione di differenziarlo dal procedimento giudiziario per gli adulti (Fadiga, 2009).

In questo modo invece, si va potenzialmente instaurando una cronicizzazione della contrapposizione tra i soggetti avente il suo fulcro nelle tematiche relative ai diritti soggettivi piuttosto che nell'interesse dei soggetti coinvolti.

Obiettivo di tutti gli attori, compreso il giudice, è infatti che le relazioni funzionino e si sviluppino armoniosamente, alla luce del fatto che se la 'relazione si interrompe nessuno dei soggetti ha vinto, anzi entrambi hanno subito una grave perdita. Si è parlato perciò più che di diritti soggettivi contrapposti, di diritti relazionali' (De Luca in Picardi, 2008, pag.77).

Il tema della relazionalità nel lavoro con le famiglie ritorna con forza, a ricordare che le riforme e soprattutto le istituzioni sono fatte da persone che possono sostenere le potenzialità delle novità legislative e lavorare per il loro miglioramento senza rimpiangere una situazione passata nella

---

<sup>48</sup> Una recente ricerca dell'Unione Nazionale delle Camere Minorili ha evidenziato un'elevata eterogeneità delle prassi adottate dai tribunali per i Minorenni sul territorio nazionale (II° indagine nazionale delle Camere Minorili - UNCM - 2010, 'L.149/2001 Prassi in evoluzione')

quale il Tribunale era spesso usato come 'un supermercato del controllo', facendone cioè un uso eccessivamente strumentale.

Frequentando servizi di Tutela Minori può capitare spesso di vedere centinaia di fascicoli aperti, la maggior parte dei quali sconosciuta agli operatori che dichiarano di non avere il tempo di occuparsi di tutti.

A sorgere allora sono sempre le stesse domande: perché chiedere l'apertura di un procedimento se poi non si può far nulla? E' possibile lavorare in modo diverso? Il ricorso all'Autorità Giudiziaria è necessario?

La percezione degli operatori rispetto a questo processo di cambiamento è, quindi, di vedere ristretta la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria e di trovare elevata la soglia che consente il passaggio dal contesto dell'aiuto, attraverso il consenso, al contesto dell'intervento coatto, utilizzato spesso in passato per ottenere collaborazione nella situazione in cui le persone apparivano poco interessate a lavorare con i servizi sociali.

Il cambiamento processuale è vissuto, quindi, da molti professionisti come una limitazione del potere e della loro sfera di intervento, mentre potrebbe essere colta l'accezione che indica la possibilità di sviluppare nuove prospettive di modalità di lavoro e di coinvolgimento della comunità a favore dello sviluppo del *community concern*, concetto che implica servizi sociali meno centrati sulle situazioni di urgenza e più attenti invece alla logica del lavoro spontaneo con le famiglie, area finora spesso relegata a ruolo di Cenerentola del settore.

L'ambito spontaneo del lavoro con le famiglie è, spesso, separato dai servizi di Tutela Minori<sup>49</sup>, che si occupano solo delle situazioni sottoposte a decreto dell'Autorità Giudiziaria e che assorbono la maggior parte dell'attenzione dei professionisti specializzati in tale campo.

Questi ultimi, rischiano di rinchiudersi sempre più nella realtà dei servizi, distaccandosi dalla comunità, dal contesto locale, dal ruolo di promozione delle risorse informali, finendo in questo modo a volte col dimenticare il mandato sociale, ampiamente trattato in precedenza, a favore di un mandato professionale che così facendo diventa però autoreferenziale. La tensione a leggere le situazioni in ottica multidisciplinare che tenga insieme i punti di vista dei diversi professionisti e ne promuova una sintesi può venire meno a favore della preponderanza della visione psicologica, sempre più enfatizzata sia dai professionisti stessi sia dall'Autorità Giudiziaria (Buchbinder *et al.*, 2004).

A fronte di questo cambiamento di ruolo dei servizi nei confronti dell'Autorità Giudiziaria e del maggior potere riconosciuto alla famiglia nei procedimenti civili, molti operatori hanno quindi, come è d'altra parte accaduto in altri Paesi, iniziato a riflettere sulle pratiche operative tradizionali e sulla dinamica di potere attuata dai servizi nei confronti delle persone. La normativa italiana sceglie di non entrare nel merito delle pratiche dei servizi sociali e il quadro attuale,

---

<sup>49</sup> L'organizzazione degli Enti Locali, competenti della tutela dei minori, in Italia è molto variegata. Alcuni Enti Locali operano in proprio, altri in forma associata ma erogando servizi in maniera diretta attraverso Aziende Speciali o Consorzi di comuni, altri ancora appaltando a organizzazioni di Terzo Settore. Spesso il lavoro con le famiglie senza intervento dell'Autorità Giudiziaria rimane al servizio sociale comunale, come se fosse meno importante, meno interessante al fine di una protezione dei minori efficace e come se richiedessero meno competenze.

nonostante le difficoltà percepite da molti operatori, richiede una trasformazione culturale, prerequisito e terreno fertile per costruire pratiche innovative.

In linea generale, l'Italia ha recepito le indicazioni - prima della Dichiarazione e poi della Convenzione dei Diritti del Bambino (Legge 27 maggio 1991 n.176) - sia a livello nazionale che regionale, stabilendo che gli interventi di protezione debbano rispettare la minor afflittività possibile sia per i minorenni che hanno diritto a crescere nella loro famiglia sia per i genitori che hanno diritto a essere supportati qualora si trovino in difficoltà nell'espletamento dei loro doveri genitoriali. Allo stesso tempo, la Legge 184/93 e la successive Legge 149/01, esplicitano la promozione di interventi che privilegino i contesti famigliari a quelli delle comunità alloggio qualora si ravvisi la necessità di allontanare il minorenne dal suo contesto di origine.

Entro questi ampi spazi, gli operatori sociali possono quindi sfruttare al meglio le potenzialità creative di un ordinamento che tende sempre più a favorire interventi extra-giudiziali e di coinvolgimento delle risorse esistenti o potenzialmente presenti nell'ambito familiare e comunitario.

Le FGC, e in generale i modelli FGDM, rappresentano uno dei modelli operativi che potrebbero rispondere concretamente alle istanze emergenti sia dal punto di vista del *welfare societario* sia del nuovo assetto della giustizia minorile.

Come nell'ambito dei procedimenti civili del Tribunale per i Minorenni, anche per quanto riguarda l'area amministrativa e penale gli spazi di scelta dell'approccio di intervento - *family driven* o *expert driven* - e dei modelli operativi sono a discrezione dei *manager* e degli operatori sociali (Evan & Harris, 2004).

Si ritiene, quindi, che esista lo spazio potenziale consentito dalla normativa italiana per il coinvolgimento attivo della famiglia e delle sue risorse fin dalle fasi decisionali dei progetti di intervento.

In Italia, un modello FGDM - le RGC - sono state implementate per la prima volta nel 2011 attraverso un piccolo progetto pilota - 'Riunioni di Famiglia'<sup>50</sup> Volano' - come azione specifica di un progetto più ampio finanziato dalla Regione Lombardia a favore di minorenni sottoposti a procedimenti penali del territorio della Provincia di Monza e Brianza<sup>51</sup>, proprio allo scopo di sperimentare una partecipazione più attiva della famiglia a tutte le fasi del processo di aiuto.

---

<sup>50</sup> Maci (2011) traduce il termine inglese *Family Group Conference* in Riunioni di Famiglia, concetto che rappresenta una pratica comunemente utilizzata dalle famiglie di riunire le persone significative per affrontare i momenti di crisi. Il termine *conference* in italiano, infatti, significa conferenza, convegno o congresso. Il verbo inglese *to confer* significa conferire, consultarsi; la sua radice etimologica, derivante dal latino, è *conferre*, portare con. In questo modello, infatti, la famiglia porta con sé il problema ma anche il sapere e le relazioni necessarie per individuare la possibile soluzione per farvi fronte. Il termine Riunioni di Famiglia rimanda a un portato culturale importante nel contesto italiano, in cui 'la famiglia rappresenta un legame di appartenenza fondamentale all'interno del ciclo di vita.' (p.16). A chiunque, infatti, sarà accaduto di ritrovarsi intorno a un tavolo a discutere con i propri famigliari e amici su come risolvere una questione problematica legata a un membro del gruppo familiare o amicale.

<sup>51</sup> Il Progetto Volano ha avuto durata biennale (2010 - 2011) e ha coinvolto soggetti pubblici, del Terzo settore e famigliari. Il Progetto Pilota 'Riunioni di Famiglia Volano' ha visto l'attuazione di un percorso formativo e di accompagnamento alla conoscenza del modello e alla sua implementazione.

### ***3.2 Le Family Group Conference e Restorative Group Conference e le sfide per il servizio sociale: dicotomia o riconciliazione?***

Le disposizioni normative e la riflessione proposta rispetto alla concezione di servizio sociale partecipato ci portano a considerare la condivisione di potere – tra famiglie e servizi sociali - un diritto umano universale che ha il potenziale di rafforzare la rete relazionale intorno ai bambini a rischio (Connolly, 2006b, p.253).

La Convenzione dei Diritti del Bambino conferma, inoltre, che le famiglie hanno il diritto morale e umano di partecipare in maniera significativa alle scelte che le riguardano e dunque ad autodeterminarsi. Il punto centrale è, quindi, che la persona ha il diritto di condurre la propria vita e di valutare, scegliere e progettare per se stesso (Nickel, 2007) finché non lede gli stessi diritti universali che appartengono anche all'altro.

Una volta stabilita la giustificazione della partecipazione e autodeterminazione delle persone, diventa difficile argomentare contro il coinvolgimento della famiglia nella presa di decisioni come diritto umano basilare (Connolly, 2007), così come nel processo di implementazione dei modelli operativi, degli interventi e nella definizione dei processi di valutazione.

Se la riflessione di Connolly è la conseguenza di tutta la trattazione precedente, è importante soffermarsi sul fatto che nuovi modi di pensare il servizio sociale e nuove pratiche comportano la necessità di ridefinire i significati di concetti dati per scontati e di comprendere le possibili resistenze e timori dei professionisti di fronte alle trasformazioni culturali del loro contesto professionale (Osborne, 1998). Altrettanto, la logica della valutazione nell'ambito del servizio sociale e del più ampio bacino del lavoro sociale deve modificarsi e accogliere istanze non solo tecnicistiche ma anche relazionali (Calcaterra & Secchi, 2009).

#### **3.2.1 Chi è famiglia?**

Un concetto di cui delineare nuovamente i confini è quello di famiglia.

Cosa si intende per famiglia nel modello operativo delle FGC e in generale nei modelli FGDM? Questa domanda ne implica un'altra: a cosa penserebbe una persona se qualcuno le chiedesse di elencare i membri della sua famiglia? Probabilmente la risposta dipenderebbe da una serie di fattori, primi tra tutti quelli culturali e relazionali, ovvero come è intesa la famiglia nel suo contesto di vita sia a livello normativo sia come rappresentazione sociale (Erera, 2002; Donati, 2006).

Se una persona è cresciuta in Italia, sarà probabile che le sue categorie mentali la portino a pensare nell'immediato alla sua famiglia nucleare – i genitori – e poi a quella immediatamente estesa, ovvero nonni e altri parenti legati per ascendenza, discendenza. Se invece è originaria della Scandinavia, penserà probabilmente alla sua famiglia nucleare; se di origine Rom, è possibile che includa nella famiglia anche i membri della comunità di appartenenza – il clan – e le famiglie estese dei membri acquisiti. Ancora, se il soggetto proviene dall'Africa nera, è probabile

che comprenda tutta la comunità di appartenenza – tribù – così come d'altra parte avviene anche in Nuova Zelanda e nelle comunità Maori<sup>52</sup>.

Alcuni di questi termini – tribù, *clan* - per gli occidentali non hanno un significato specifico, così come per molte culture africane o asiatiche è difficile comprendere il concetto legato all'individuo come entità distaccata dalla comunità cui appartiene (Triandis, 1995). E' evidente, quindi, come il concetto di famiglia non sia universale, ma culturalmente connotato.

Dobbiamo allora chiederci cosa accade nei servizi sociali quando un bambino o un adolescente è segnalato dall'Autorità Giudiziaria o quando una mamma va spontaneamente a chiedere supporto.

Generalmente, nei Paesi occidentali, è scontato che la famiglia sia composta dai genitori, dai figli e a volte dai nonni o coloro che coabitano con i bambini e i ragazzi. Anche il concetto di genitori, come quello di famiglia, può variare rispetto a quello tradizionale – madre e padre – se sia pensa alle coppie lesbiche e *gay*, ma anche alle famiglie adottive o affidatarie (Erera, 2002).

I professionisti hanno spesso l'aspettativa che dal racconto delle persone emergano spontaneamente le figure per loro importanti, ma può accadere che, dopo vari colloqui, alla richiesta *Mi spiega cosa significa per lei famiglia? Chi includerebbe nella sua famiglia?*, si scoprono aspetti delle relazioni di una persona che sarebbero potuti rimanere nascosti per anni.

Giulio ad esempio, il ragazzo segnalato dall'Autorità Giudiziaria per alcuni procedimenti penali aperti a suo carico, ha incluso nella sua famiglia il cane, il datore di lavoro, un'amica della madre, mentre non ha inserito alcun membro della famiglia paterna<sup>53</sup>.

Il modello operativo delle FGC parte, quindi, dall'idea che deve essere la persona stessa a definire *chi è famiglia*, avendo la libertà di uscire dagli stretti schemi normativi e di senso comune, prevedendo proprio che siano i beneficiari stessi – genitori, bambino, adolescente – a identificare il proprio mondo familiare. È sempre necessario ricordare che si tratta di un modello operativo in cui *il sapere* della persona è fondamentale ed è valorizzato come una risorsa – *family driven* – senza il quale *il sapere* professionale non ha alcuna possibilità di esprimersi.

Potrebbe sorgere spontanea la domanda se nelle FGC la famiglia è intesa come nella cultura Maori, visto che nasce in quello specifico contesto etnico.

La risposta non può che essere negativa, altrimenti questo modello riprodurrebbe le ineguaglianze semantiche e operative già presenti nei servizi e nelle istituzioni (Burke & Darlymple, 2006).

---

<sup>52</sup> Con questi esempi sono state utilizzate generalizzazioni che tengono conto della prevalenza dei significati dati in una determinata cultura al concetto di famiglia. Ciò non significa che alcuni membri di quelle stesse culture non possano dare alla parola famiglia connotati completamente contrastanti da quelli qui indicati.

<sup>53</sup> Il disegno dello spazio familiare o la mappa di Todd sono strumenti utilizzati nel servizio sociale per rappresentare graficamente le persone presenti nella famiglia e le relazioni tra queste e il soggetto. Questi due strumenti possono essere compilati dall'operatore, ma l'utilizzo più interessante è la compilazione da parte dei bambini, dei genitori, dei ragazzi, della famiglie prima individualmente e poi in gruppo. Le diverse rappresentazioni mettono in rilievo discrepanze e omogeneità utili per lavorare con la famiglia e scoprire risorse potenziali, nonché il significato affettivo delle assenze.

Piuttosto, il concetto di famiglia è auto-determinato e riflette una miriade di variabili (culturali, relative alla condizione socio-economica, all'etnia, all'appartenenza religiosa e a quella politica); la famiglia non è quindi predeterminata da teorie psicologiche – trigerazionale come nella pratica sistemica - o sociologiche, né dalla visione del mondo dei professionisti, diventando piuttosto un concetto inclusivo, flessibile, aperto all'inaspettato, alle credenze di ogni cultura di appartenenza. Potrebbe, quindi, succedere di includere nella propria famiglia un vicino di casa, una cara amica, ma non il fratello del padre o il nonno.

Intendere la famiglia con questa accezione ampia e indefinita comporta, quindi, implicazioni operative, creando una dimensione nella quale non sono più i professionisti che a fronte della loro idea di famiglia determinano la natura e il grado di coinvolgimento delle persone. Dovrebbe esserci ormai chiaro che un pre-esistente e rigido concetto di famiglia può essere rischioso per un professionista perché non gli permette di comprendere i diversi modi di *essere e fare* famiglia (Saraceno & Naldini, 2001; Scabini & Rossi, 2006)

A questo proposito, Jacobson (2004) mette in luce che ogni disciplina lavora all'interno del proprio quadro epistemologico e metodologico, ma che quando si parla di famiglia sarebbe necessaria una collaborazione tra discipline che permetta, partendo dalle famiglie, di teorizzare in un'ottica globale.

Il tema della sensibilità interculturale è quindi centrale sia per i professionisti che per i valutatori.

### 3.2.2 Family e Restorative Group Conference: gli elementi centrali

Date le premesse precedenti, le prime domande che un professionista, un *policy maker*, un valutatore dovrebbero porsi quando decidono di applicare un modello FGDM in un contesto differente da quello in cui è nato riguardano le istanze sociali dalle quali prende le mosse, le aspettative a cui deve rispondere e le motivazioni per cui è stato organizzato proprio in quel modo.

Ri-costruendo le connessioni di senso è allora possibile non dare per scontata la natura di questi modelli, ma piuttosto renderla critica, trovarne l'essenza e riflettere su un adattamento contestuale che non ne mini le fondamenta e i principi basilari (Adams & Chandler, 2004).

La distorsione nelle aspettative relative a un modello operativo o a un intervento è una seria *minaccia alla validità interna*<sup>54</sup> dei piani di valutazione.

Le FGC infatti sono nate in Nuova Zelanda non per far sfuggire i ragazzi adolescenti alle maglie della giustizia o evitare intromissioni da parte dei servizi sociali nelle situazioni di scarsa protezione dei bambini; l'idea centrale è stata, invece, il cambiamento nell'approccio dei servizi e nel modo di lavorare, per far sì che questo diventasse più sensibile dal punto di vista culturale e costruisse risposte operative coinvolgendo la comunità delle famiglie, valorizzandone inoltre le risorse (Holland *et al.*, 2005).

---

<sup>54</sup> Il concetto di *minaccia alla validità interna* deriva dalla ricerca di stampo positivista di Campbell (1969) e indica aspetti di metodo che possono minare la validità di un esperimento fin dalla sua ideazione. Si vedrà meglio questo tema nei capitoli successivi.

Il cambiamento culturale dei servizi sociali, questo è il nodo centrale dei modelli FGDM, non solo delle FGC (Doolan, 2005).

Se il fulcro delle FGC risiede nel modo di *essere professionisti* e in quello in cui operatori e amministratori intendono la Tutela Minori, gli adattamenti operativi del modello al contesto culturale e sociale non dovrebbero tradursi in un mero adempimento a *mettere insieme* persone significative perché ciò avrebbe come risultato la perdita della coerenza con i diritti umani ampiamente trattati in precedenza.

Qualunque adattamento subisca il modello operativo, allora, deve mantenere saldo il riferimento alla giustizia sociale (Connolly & Morris, 2012), all'*anti-oppressive social work*, all'*empowerment*, ossia alla filosofia di base. Il rischio che diventi una pratica routinaria lontana dalle radici e rispondente più alle esigenze burocratiche che a quelle delle persone è reale e in alcuni dei servizi del Regno Unito, ad esempio, questo pericolo è stato rilevato da molti professionisti (Maci, 2011).

Per incorrere il meno possibile in questa eventualità, ci viene in aiuto il concetto di teoria del cambiamento di Weiss (1998) e quella di Barnes (Barnes & Prior, 2007) focalizzata sul lavoro sociale e il coinvolgimento attivo delle persone fin dal disegno di valutazione.

Secondo la Weiss, la teoria è l'insieme delle credenze che soggiacciono all'azione dei diversi attori coinvolti nel programma, che ne spiegano le relazioni causali, rappresentando un modello plausibile e sensato di come il programma funziona<sup>55</sup> (Weiss 1972; Biolcati, 2008; Torrigiani, 2010). Nello specifico, il programma e i suoi obiettivi (teoria del programma) sono importanti tanto quanto l'implementazione (teoria dell'implementazione), ossia le attività, i servizi, le iniziative che i professionisti pensano si debbano attivare per raggiungere gli obiettivi del programma.

Pensare alle ragioni per cui si attiva una FGC – teoria del programma – e alle azioni pratiche e sequenziali che permettono di raggiungere le finalità iniziali – fasi delle FGC e modalità di attuazione - dovrebbe essere un esercizio riflessivo da parte di ogni operatore.

In aggiunta, un processo logico partecipato aiuta a definire perché si attua un'azione piuttosto di un'altra e quali possono essere le attese circa la loro implementazione, mostrando in questo modo inoltre che ogni *stakeholders* può avere differenti teorie del programma e dell'implementazione. Lo scopo della teoria dell'implementazione è quanto mai fondamentale, si esplica 'quando lo scopo è dare un riscontro continuo al personale del programma su come l'intervento sta operando' (Weiss, 1997, pag.506), ovvero rispondere alla logica della valutazione come apprendimento partecipato.

E' necessario, infatti, connettere i principi astratti con la loro declinazione operativa per poi tentare di costruire una teoria del cambiamento.

---

<sup>55</sup> Per una trattazione più ampia si veda Weiss, C. H. (1998). Evaluation (2° ed.). Prentice Hall. La teoria del programma e quella dell'implementazione hanno un diverso contenuto – i meccanismi di cambiamento la prima, le attività del programma la seconda – e anche un diverso scopo. Ovviamente teoria del programma e dell'implementazione si intrecciano continuamente anche se non vanno confuse. L'insieme della teoria del programma e dell'implementazione compongono la teoria del cambiamento (Weiss, 1998, pag. 58) del programma. Questi concetti sono alla base di un approccio alla valutazione denominato *theory based evaluation*.



Ad esempio, i sei principi identificati dal *Family Rights Group*<sup>56</sup> e inclusi nella *Principles and practice guidance* forniscono alcuni elementi per chiarire come i principi ontologici ed epistemologici visti nei capitoli precedente trovano concretezza nelle azioni:

- le famiglie hanno il diritto ad avere informazioni chiare e appropriate sul processo della FGC;
- le famiglie hanno il diritto di essere coinvolte nella programmazione e organizzazione delle riunioni;
- ogni membro della famiglia presente alla riunione ha il diritto di essere riconosciuto come un decisore, all'interno del processo;
- l'incontro deve avvenire in un ambiente supportivo e sicuro e deve garantire un tempo riservato alla famiglia per elaborare un Progetto di tutela e anche riparativo nell'ambito della giustizia minorile;
- le famiglie hanno il diritto all'approvazione del loro Progetto di tutela e riparativo e all'accesso alle risorse per realizzarlo;
- le famiglie hanno il diritto di essere coinvolte nello sviluppo dei servizi di FGC.

Attraverso alcuni elementi caratterizzanti i modelli di presa di decisioni, è possibile entrare nel merito delle motivazioni sottiacenti ogni fase operativa, delle azioni e delle modalità di attivazione che compongono una possibile teoria dell'implementazione contribuendo a creare la cornice necessaria per capire le sfaccettature interessanti per la valutazione.

Si tornerà sul tema della costruzione di una possibile teoria del cambiamento dopo avere analizzato le fasi dei modelli FGDM.

### 3.2.3 Family Group Conference e Restorative Group Conference: alcuni elementi caratterizzanti

Per la sua natura basata sull'equità e la giustizia sociale, la logica delle FGC permette di comporre, senza perdere la dimensione della professionalità, la dicotomia aiuto-controllo lungo quel *continuum* relazionale indicato da Raineri (2007).

Il modello operativo presuppone, infatti, una struttura chiara e in parte non modificabile che porta con sé rigore dal punto di vista del metodo - utile sia ai professionisti sia alle famiglie - e altrettanta adattabilità culturale che permetta di definirlo un modello operativo trasversale.

E', infatti, potenzialmente applicabile in qualsiasi ambito e con qualsiasi famiglia; come già affermato è nato nell'ambito del lavoro con le famiglie e i minori, ma è stato sperimentato anche nell'area della violenza domestica (Burford & Pennell, 2000) e nell'ambito psichiatrico (Schmid, 2006; Jang & Scout, 2011).

Ovunque ci sia un'appartenenza familiare è quindi potenzialmente possibile utilizzare questo modello seppur con adattamenti operativi e di scopo. Rispetto allo scopo, la maggior differenza tra protezione dei minori e penale minorile è che le RGC hanno l'obiettivo non solo di strutturare un progetto personalizzato che vada incontro alle esigenze evolutive del ragazzo e della sua

---

<sup>56</sup> Il *Family Rights Group* è un'agenzia di terzo settore indipendente dai servizi sociali pubblici nata nel 1974 con lo scopo di promuovere pratiche di lavoro centrato sulla famiglia e un ascolto attivo di questa, per il supporto alle famiglie seguite dai servizi sociali pubblici o che mostrano bisogni relativi alla cura dei propri bambini. <http://www.frg.org.uk/>.

famiglia, ma hanno in prima istanza una valenza riparativa. La vittima specifica – vittima di una violenza - o aspecifica – sindaco del Comune che ha subito danneggiamenti – ha la possibilità di portare la propria voce non in termini di colpevolizzazione, quanto piuttosto in maniera propositiva e responsabilizzante; a tal proposito è stato riscontrato che il ‘fattore vittima’ sembra essere una delle variabili di maggiore impatto nella diminuzione delle recidive (Mutter *et al.*, 2008; Maxwell & Morris, 2001).

Nonostante queste considerazioni, nel sistema penale minorile italiano le vittime non hanno mai ricevuto grande considerazione e anche attualmente il loro ruolo è del tutto marginale nel procedimento, soprattutto se osserviamo la dimensione emozionale dell’offesa; all’estero esistono associazioni di vittime e i servizi sociali sono chiamati a coinvolgerle, mentre in Italia i servizi sociali si occupano della vittima solo se minorenni e se ha subito gravi reati contro la persona (es. abuso sessuale, violenza sessuale).

Gli spazi di sperimentazione dei modelli FGDM potrebbero, quindi, essere ampi tenuto conto che non esiste una disciplina specifica sulla giustizia riparativa, né relativa alle vittime di reato.

Per comprendere meglio le possibili implicazioni dell’attuazione delle FGC nel contesto italiano, queste vanno però differenziate dalla mediazione penale, strumento di giustizia riparativa utilizzato in Italia, tenendo innanzitutto presente che la mediazione penale è un incontro tra vittima e reo, un confronto tra due soggetti.

Prerequisito essenziale è però la comprensione di cosa si intende per giustizia riparativa<sup>57</sup>, ossia un paradigma che coinvolge la vittima, il reo e la comunità nella ricerca di soluzioni agli effetti del conflitto generato dal fatto delittuoso con lo scopo di promuovere la riparazione del danno, la riconciliazione tra le parti e il rafforzamento del senso di sicurezza collettivo (Scaparro, 2001).

La giustizia riparativa intende il reato come una condotta intrinsecamente dannosa e offensiva nei confronti delle vittime e che richiede da parte del reo l’attivazione di forme di riparazione, più simboliche che monetarie, del danno provocato: non un risarcimento quindi, ma una riparazione appunto. Sia la mediazione penale che le RGC sono funzionali a questo scopo, ma le seconde coinvolgono una dimensione più ampia, ovvero la famiglia e la comunità: alle *conference*, infatti, possono essere presenti anche persone chiamate dalla vittima, le forze dell’ordine e la preparazione è attenta quanto quella del ragazzo imputato (Maxwell & Morris, 2001).

La presa di coscienza del danno provocato non ricade solo su colui che ha commesso il reato, che rimane comunque l’attore della scena del procedimento penale, ma è immediata anche sulla sua famiglia e sulla comunità, con il risultato di un prodotto concreto anche per la vittima, ovvero la partecipazione all’elaborazione di un progetto di riparazione (Judge & Mutter, 2001).

Un ultimo aspetto importante, prima di passare all’analisi delle fasi operative delle FGC, è specificare che il modello non dovrebbe essere né adultocentrico né bambinocentrico, bensì un

---

<sup>57</sup> Giustizia riparativa è termine ampio al cui interno rientra sia la mediazione sia le RGC, ma altrettanto pertinentemente la conciliazione vittima-reo e i *circle time*. Per una trattazione esauriente sul tema della giustizia riparativa si veda: Braithwaite, J. (1989) *Crime, shame and reintegration*. Cambridge University Press: New York; Maxwell, G. & Morris, A. (Ed.) (2001) *Restorative Justice for Juveniles. Conferencing, Mediation and Circles*. Hart Publishing: Portland (OR-USA).

modello centrato sulla famiglia, sulla comunità, sulla narrazione familiare e sulla possibilità che la famiglia faccia emergere risorse interne per attuare un cambiamento desiderato per i suoi membri più deboli, che non sono sempre e solo i minorenni (Olson, 2009).

Si pensi a una mamma trentenne, trasferitasi al nord con il marito che lavora tutto il giorno: si può immaginare una ragazza che prima non era mai uscita dal suo paesino in Sicilia, ritrovarsi improvvisamente da sola in un luogo sconosciuto, con un bambino piccolo, ancora abituata a essere figlia in una comunità di cui faceva parte. Chi è in questo caso il soggetto debole?

Spesso la protezione dell'infanzia si concentra talmente tanto sul minore da perdere di vista la famiglia, così come a volte si concentra troppo sull'adulto perdendo di vista il bambino o il ragazzo; in definitiva, è allora necessario trovare un equilibrio tra questi due poli, considerato che il nodo di attenzione dei modelli FGDM è la relazione, o meglio le relazioni.

Anche nelle valutazioni analizzate per il lavoro di ricerca, si è riscontrata un'attenzione prevalente al singolo, bambino o adulto, all'individuo nella scelta degli indicatori di *outcomes*, mentre sarebbe opportuna anche una riflessione su variabili familiari e comunitarie (Burford & Pennell, 2000; Barnes & Mason, 2007) tenuto conto che il cambiamento o è sistemico o altrimenti rischia di avere poca persistenza.

Un papà ad esempio può smettere per un periodo di bere, ma se il suo comportamento è almeno in parte collegato alla mancanza di autostima, al rapporto con il padre e al fatto di sentirsi sempre inadeguato perché la moglie gli rinfaccia i suoi fallimenti, è presumibile che se non cambia, almeno in parte, anche l'ambiente intorno a lui, difficilmente non ricadrà nell'utilizzo di alcool.

### ***3.3 Le Family Group Conference: analisi operativa ed implicazioni per la valutazione***

#### ***3.3.1 Il processo delle Family Group Conference e Restorative Group Conference<sup>58</sup>***

Veniamo allora all'analisi del processo delle FGC (schema 10), che si compone di quattro fasi strettamente connesse tra loro:

- richiesta di attivazione di una FGC o RGC;
- preparazione di tutti i partecipanti;
- riunione (nell'ambito del penale la riunione è suddivisa in riunione riparativa e riunione di protezione o evolutiva);
- monitoraggio del Progetto personalizzato<sup>59</sup>.

Da quanto spiegato prima, diventa evidente che questa struttura trova alcune specificità nella sua applicazione all'ambito penale minorile o a quello della protezione dei minori; gli scopi sono infatti in parte differenti, come si vede nello schema 2 in cui si nota che i principi e gli scopi generali sono identici sia nell'ambito della protezione dei minori sia in quello penale minorile perchè fanno riferimento all'ontologia del modello e non alle specifiche aree del lavoro sociale.

---

<sup>58</sup> La maggior parte delle informazioni in merito alla struttura processuale e alle procedure le ho apprese durante due corsi sulle FGC e RGC del *Family Rights Group* a Londra, contenute anche in Ashley, C. (2006) *The FGC toolkit*. Family Rights Group. London. Le riflessioni in merito alle implicazioni per ogni fase valutativa sono riflessioni personali emerse anche dall'esperienza diretta di questi modelli.

<sup>59</sup> D'ora in poi si indicano i progetti personalizzati con il termine Progetto.

Ambito	Principi	Scopi generali	Focus specifico	Struttura	Contesto istituzionale/normative
<b>FGC Protezione dei minori</b>	Giustizia sociale Empowerment Autodeterminazione Rispetto delle culture di appartenenza Valorizzazione delle risorse e competenze esperienziali Condivisione del potere	Valorizzazione e attivazione delle competenze esistenti e potenziali Miglioramento delle relazioni tra famiglie e servizi sociali Rispetto delle differenti culture Protezione del benessere Dare voce a tutti i soggetti interessati Miglioramento del clima familiare Responsabilizzazione costruttiva dei sistemi familiare e comunitari. Diminuzione dei collocamenti fuori dalla famiglia	Protezione dei minorenni e dei soggetti più deboli Rafforzamento familiare e comunitario per prevenire gli eventi che hanno scatenato la crisi	1. richiesta di attivazione; 2. preparazione; 3. riunione: a) condivisione delle informazioni; b) tempo privato della famiglia; c) presentazione e approvazione del Progetto di protezione. 4. monitoraggio del Progetto	Autorità Giudiziarie: area civile o amministrativa
<b>FGC o RGC Accesso spontaneo</b>	Identici a quelli delle FGC	Identici a quelli delle FGC	Identici a quelli delle FGC per situazioni di prevenzione di rischi per i minorenni; Identici a quelli delle RGC per prevenzione recidiva di atti trasgressivi (attivazione anche nelle scuole)	Identici a quelli delle FGC per situazioni di prevenzione di rischi per i minorenni; Identici a quelli delle RGC per prevenzione recidiva di atti trasgressivi (attivazione anche nelle scuole)	Le persone accedono spontaneamente al servizio sociale o su invito di altri soggetti (es. scuola)
<b>RGC Penale minorile</b>	Identici a quelli delle FGC	Identici a quelli delle FGC	Responsabilizzazione costruttiva rispetto al danno emotivo-relazionale provocato alla vittima Riparazione del danno Promozione del benessere del reo e della sua famiglia laddove si manifestano fatiche evolutive o un disagio familiare: l'accento è posto sull'evoluzione più che sulla protezione.	1. richiesta di attivazione; 2. preparazione; 3. riunione: <b>I° parte: riunione riparativa con presenza vittima</b> a) condivisione delle informazioni; b) tempo privato della famiglia; c) presentazione e approvazione del Progetto riparativo. <b>II° parte: riunione FGC</b> a) condivisione delle informazioni; b) tempo privato della famiglia; c) presentazione e approvazione del Progetto evolutivo. 4. monitoraggio del Progetto riparativo e di crescita evolutiva	Autorità Giudiziarie: area penale

Schema 2. FGC e RGC: comunanze ontologiche e specificità operative

A cambiare sono il *focus* e i conseguenti scopi, senza però per questo intaccare la natura del modello che, infatti, può essere attivato anche in contesti consensuali – l'accesso spontaneo ai servizi sociali.

Nell'area della protezione dei minori, il punto centrale è proteggere i soggetti più deboli attraverso la responsabilizzazione del sistema familiare e comunitario, attivando le risorse presenti e potenziali che ne emergono. Il coinvolgimento diretto della famiglia nella progettazione e nella decisione porta a pensare che i progetti abbiano una tenuta maggiore a quelli decisi solo dai servizi sociali (Giovannucci & Chandler, 2004; Connolly, 2007).

Nel contesto della giustizia penale minorile, invece, il perno è la riparazione alla quale si può affiancare l'esigenza di protezione dei soggetti più deboli della famiglia, se il significato dell'atto illecito si situa nelle dinamiche familiari, nella difficoltà di crescita evolutiva in quello specifico contesto, se la famiglia e i genitori non sembrano in grado di supportare il figlio nel suo progetto evolutivo.

La RGC è, quindi, composta da due riunioni: la prima che coinvolge la vittima e i soggetti significativi per lei e sfocia in un progetto riparativo che deve essere approvato sia dai servizi sociali sia dalla vittima stessa; un'altra che si concentra sulle fatiche evolutive e relazionali e sulle possibili risposte familiari e comunitarie.

Nel caso delle RGC, si sceglie qui di parlare di Progetto di crescita evolutiva, invece che di progetto di protezione, perché gli attori principali sono ragazzi adolescenti, non bambini.

È importante distinguere l'approccio relazionale con i bambini o ragazzi che si trovano in una situazione di grave rischio o danno conclamato alla loro incolumità fisica e psicologica e ragazzi – l'età dipende dall'imputabilità – che iniziano il loro percorso con i servizi sociali a fronte di un procedimento penale.

L'approccio al minorenne, alla famiglia, alla comunità deve essere differente – il contesto d'altra parte è diverso - pur nella consapevolezza che anche nelle situazioni di penale minorile ci si può trovare in presenza di casi che esigono protezione o riflessioni sulla crescita evolutiva. Anche in presenza di situazioni di rischio evolutivo, lo scopo riparativo non deve però essere trascurato o dimenticato.

Nei Paesi anglosassoni, le RGC sono spesso attivate dalle forze dell'ordine o dall'Autorità Giudiziaria e non sempre i servizi sociali sono coinvolti perché nella fase pre-processuale non lavorano con i ragazzi e le famiglie; entrano in gioco bensì nella fase successiva alla condanna.

In Italia, invece, il DPR 448/88 prevede la presenza dei servizi sociali ministeriali e degli Enti Locali fin dalle fasi iniziali del procedimento penale per consentire un accompagnamento relazionale fino alla sentenza di primo grado.

Gli spazi progettuali con i ragazzi e le famiglie sono ampi perché, in molte situazioni, trascorre più di un anno prima dell'inizio della fase processuale.

Questo esempio di differenze normative e procedurali chiarisce l'esigenza di adattamento contestuale dei modelli di presa di decisioni e la conseguente necessità di attivare una

valutazione che risponda in prima istanza al criterio della *situational responsiveness*, ossia dell'appropriatezza all'oggetto di valutazione – i modelli FGDM - e del contesto specifico.

La necessità di conoscere la struttura originale del modello FGC deriva proprio dalle esigenze di riadattarlo alle condizioni dei casi concreti: se non si conoscono le radici di uno strumento di lavoro, si rischia di perdere il senso originale nel suo riadattamento.

Di seguito, sono analizzate le fasi del modello FGC con riferimento alla dimensione operativa ed epistemologica, per poi mettere in evidenza le implicazioni per l'ambito valutativo. Ogni fase ha, infatti, caratteristiche valutative peculiari, che tralasciate o sottostimate rischiano di influenzare i risultati sia di processo che di esito.

### 3.3.2 La fase della richiesta di attivazione

La richiesta di attivazione di una FGC è in genere effettuata dagli operatori dei servizi sociali che lavorano con le famiglie e i ragazzi in accordo con questi ultimi; o meglio, con i ragazzi se già maggiorenni o con i genitori se i figli sono minorenni, in quest'ultimo caso comunque concordandolo anche con i bambini se hanno un'età adeguata a comprendere lo scopo della riunione. La richiesta in alcuni Paesi è avanzata dalle Forze dell'ordine, come accennato in precedenza.

I genitori e i ragazzi devono quindi esprimere il loro consenso a realizzare la riunione e devono essere informati in maniera trasparente e chiara rispetto allo scopo della stessa e alle modalità di svolgimento del processo. Per questo motivo, si predispongono di solito *brochure* o volantini con le spiegazioni inerenti il modello, le fasi e la filosofia sottostante; materiale informativo che deve essere comprensibile per le persone di qualunque età e formazione e non deve, quindi, essere scritto in 'burocratese' o con linguaggio tecnico, ma con parole semplici e immediate.

Le famiglie devono avere la possibilità di rifiutare la proposta se non la ritengono opportuna. La filosofia del modello implica, infatti, la libertà di scelta, l'autodeterminazione e le modalità di proposta devono essere coerenti con questa filosofia [Merkel-Holguin, 2004].

Nel Progetto Riunioni di Famiglia Volano, due ragazzi, ad esempio, non hanno accettato di attivare una RGC.

Una volta accettata la proposta, gli operatori compilano la scheda di attivazione e la condividono prima con la famiglia, che la deve firmare per accettazione, insieme a una breve relazione che espliciti le preoccupazioni inerenti la situazione del minore e della famiglia, preoccupazioni che devono essere già state discusse; durante l'incontro infatti non devono emergere fatti nuovi, è invece fondamentale che si parta da quanto è già stato condiviso ed è conoscenza delle persone coinvolte. Questo è il motivo per cui non è possibile accedere alla riunione se esistono 'segreti famigliari' dei quali i professionisti sono a conoscenza, ma che non sono stati affrontati apertamente. Si riporta qui un esempio accaduto all'interno del Progetto Pilota 'Riunioni di Famiglia Volano'.

Uno dei servizi partecipanti al Progetto Pilota, durante un incontro del gruppo di lavoro delle Riunioni di Famiglia, esplicita il proprio desiderio di attivare il modello con una famiglia che segue da diversi mesi e la cui situazione è molto complessa. A tutti appare

evidente che la situazione di Carlos avrebbe potuto giovare della riunione. Emerge altrettanto che gli operatori non sono ancora riusciti a lavorare con il ragazzo e la sua famiglia sul tema della sua appartenenza al gruppo dei Latin King: tutti sanno che lui ha frequentazioni che lo portano a mettersi in situazioni pericolose, ma nessuno nomina il gruppo. Il *segreto di pulcinella* rimane un segreto finché non lo si nomina e non è possibile affrontare una RGC senza aver dato spazio a un nodo cruciale come questo: significherebbe creare alleanze implicite e legittimare una scarsa trasparenza di informazioni cruciali.

Accogliendo la possibilità di affrontare una FGC o RGC nella quale esistono dei segreti famigliari non ancora condivisi, verrebbero minati alla base i principi fondamentali del modello stesso: la trasparenza, la condivisione delle informazioni allo scopo di una maggiore tutela delle persone più fragili, la libertà di definire 'chi è famiglia' e di portare le proprie competenze. Nel caso di Carlos, tutti avrebbero il tacito dovere di non nominare il gruppo limitando di fatto la propria possibilità di partecipare autenticamente al processo.

Nominare chiaramente ciò che accade non significa tradire, piuttosto non cadere nelle dinamiche famigliari e non legittimarle, significa accompagnare le persone a vedersi, riconoscersi e aprire la possibilità di una comprensione dell'altro che tenga insieme luci e ombre (Thomson, 2006).

Cosa fare allora di un'informazione che tutti conoscono, ma che nessuno nomina? E' nel compito degli operatori, precedente l'attivazione, accompagnare tutti i soggetti coinvolti a dare voce a qualcosa che pur facendo paura già conoscono o intuiscono.

Si provi a pensare cosa potrebbe succedere se Carlos invitasse alla riunione due suoi amici e qualcuno, 'per sbaglio', nominasse i Latin King come gruppo di appartenenza, quando questo potrebbe invece essere una risorsa; il centro diurno che il ragazzo frequentava aveva infatti pensato di parlare con alcuni amici per facilitare la frequenza di Carlos tramite la legittimazione da parte dei membri del gruppo.

Questa modalità di condivisione delle informazioni salienti e interessanti al tema della RGC o FGC risponde, quindi, al principio della trasparenza informativa. La relazione (schema 3), che durante la riunione è consegnata a tutti i partecipanti, deve anche contenere:

- la *bottom line*, ovvero la linea minima di protezione che il Progetto che la famiglia definirà durante la riunione deve rispettare (es. collocamento esterno alla casa dei genitori finché la madre non smette di abusare di alcool; raggiungimento della licenza di scuola media inferiore, ecc.);
- le domande minime a cui la famiglia deve rispondere nel predisporre il Progetto durante la riunione;
- cosa succederà se la famiglia non riuscirà a definire un Progetto condiviso che esprima le voci di tutti i partecipanti.

## SCHEMA RELAZIONE SOCIALE

- **La Riunione di famiglia viene richiesta per:**  
*Nome dei minori che prenderanno parte alla Riunione di Famiglia:*
- **Descrizione della situazione attuale del minore. Quali sono le ragioni che hanno reso necessario il coinvolgimento dei servizi sociali?**
- **Indicare le preoccupazioni del Servizio riguardo al minore**
- **Aspetti positivi presenti nella famiglia del minore**
- **Domande per la famiglia**
- **Risorse che i servizi sociali possono mettere a disposizione della famiglia.**
- **Cosa succederà se la famiglia non riuscirà a elaborare un Progetto di tutela?**

**L'operatore referente della situazione**

*(data e firma)*

**Il responsabile del servizio richiedente**

*I sottoscritti: (nome del ragazzo); (nome della madre); (nome del padre) acconsentono che le informazioni contenute in questa relazione vengano comunicate ai partecipanti alla Riunione di Famiglia.*

*Data e firma:*

Schema 3.Fac simile dello schema per la relazione sociale per le FGC e RGC tratto da Maci (2011)

Il facilitatore incontra i servizi sociali dopo aver ricevuto la scheda di attivazione e la relazione e li supporta nel rivedere i contenuti e la forma della relazione sociale nel caso la valutasse troppo complessa, includente dati e informazioni non pertinenti o non relative al *qui ed ora* della situazione. Uno dei principi operativi cardine del modello delle FGC è che il passato rappresenta una fonte di informazioni, ma l'attenzione è centrata sul presente.

### 3.3.3 Implicazioni per la valutazione della fase 'richiesta di attivazione'

La fase di attivazione ha importanti ripercussioni sulla valutazione che sono spesso trascurate dagli studiosi e dai committenti. In un processo come quello delle FGC, che come dimostrato si basa su profondi principi di giustizia sociale ed equità, la modalità di attuazione della struttura processuale e delle procedure previste è fondamentale sia per la valutazione di processo sia per quella di impatto.

Un approccio troppo assertivo o demotivante da parte degli operatori e troppo burocratico da parte delle istituzioni potrebbe essere incoerente con il portato del modello stesso e far perdere credibilità alle fasi successive.

Le domande che i valutatori dovrebbero porsi in questa fase (schema 4) riguardano la relazione tra istituzioni, professionisti e beneficiari e la percezione di ognuno rispetto al modello di presa di decisioni e al lavoro con i servizi sociali.

Tenuto conto che le persone dovrebbero essere libere di scegliere se partecipare o meno a una FGC, è allora importante valutare le motivazioni ad accettare o rifiutare, chiedendosi se siano connesse con le modalità di offerta o con istanze private della famiglia. Oppure, ancora, se le



motivazioni siano influenzate dalla relazione tra la famiglia e gli operatori sociali o dall'esperienza che la famiglia ha avuto o sta avendo con i servizi sociali.

#### Domande interessanti per la fase di attivazione

- a) le FGC possono essere richieste direttamente dalle famiglie?
- b) come sono pubblicizzate le FGC?
- c) perché i professionisti hanno scelto di proporre le FGC ad una famiglia piuttosto che ad un'altra?
- d) quale modalità di proposta delle FGC ha utilizzato l'operatore dei servizi sociali:
  - a. *pushing [rinforzo]*: 'ci credo io quindi ci devi credere anche tu'. L'operatore usa il proprio ruolo per forzare la scelta perché crede molto nel modello;
  - b. *opportunity but not compulsory [libera opportunità]*: l'operatore riesce a spiegare con chiarezza che l'accettazione della proposta è una libera scelta della famiglia, che un rifiuto non limita in alcun modo altre possibilità. Il professionista apre scenari, possibilità concrete di riflettere sulla situazione e sulla progettazione tra le quali esiste anche il modello delle FGC;
  - c. *sabotage [sabotaggio]*: l'operatore non condivide i principi del modello delle FGC, ne ha timore o lo preoccupa, si sente forzato dall'istituzione a doverlo proporre. Al contrario del primo caso, usa il proprio potere per forzare la scelta verso un rifiuto o comunque, tenderà a sabotare le fasi successive, nel caso in cui la famiglia acconsenta.
- e) com'era la relazione tra gli operatori e la famiglia prima della proposta delle FGC?
- f) quale tipo di azioni sono state attivate prima della proposta della FGC?
- g) quali sono le motivazioni delle famiglie che non accettano? e di quelle che accettano?
- h) a quante famiglie è stata proposta una FGC? Da parte di quali operatori? Quante famiglie hanno accettato? quelle che hanno accettato con quali operatori lavoravano?

Schema 4. Domande relative alla implicazioni valutative per la fase di attivazione delle FGC

E' importante, inoltre, chiedersi se le modalità di lavoro e di relazione attuate dagli operatori sociali prima e dopo la FGC siano coerenti con i principi sottostanti il modello oppure se vadano considerate 'tradizionali', ovvero *expert-driven*.

Non possiamo esimerci dal comprendere cosa pensano gli operatori dei modelli FGDM e la motivazione per cui li propongono ad alcune persone piuttosto che ad altre o perché in altri casi non lo propongono.

I professionisti potrebbero, infatti, proporre una FGC con modalità differenti come si vede chiaramente nello schema 4: potrebbero usare il loro potere per spingere gli utenti a prendere una decisione sabotando il modello innovativo (*sabotage*) o forzandoli ad accettare (*pushing*). In entrambi i casi verrebbe meno la possibilità per le famiglie di decidere in piena autonomia, come invece accade se gli assistenti sociali riescono a informare le persone in merito ad una nuova possibilità della quale possono vagliare pro e contro: una proposta che diventa un'opportunità non obbligatoria.

Sarebbe, inoltre, utile mettere a tema della valutazione qual è l'interesse del *management* rispetto a questo modello e se la spinta ad attivarlo è arrivata dall'alto, se i dirigenti sono diffidenti e contrari o entusiasti.

E' necessario, quindi, mettere in luce il significato che i professionisti danno al loro lavoro con le persone e ricostruire il *framework* teorico a cui fanno riferimento, la fiducia che ripongono nelle famiglie e nelle loro risorse, i criteri con i quali definiscono la *bottom line*, le modalità di negoziazione utilizzate tra professionisti e organizzazione nonché tra gli stessi professionisti che operano nelle équipe.

Le motivazioni, quindi, sia dei professionisti e dell'organizzazione sia delle persone, sono importanti; l'integrazione tra le due può fornire risposte rispetto al successo o meno del processo di implementazione del modello (Borins, 2002). Se il lavoro con le persone si basa principalmente sulla relazione e su come questa relazione prende forma nello scambio, è chiara la necessità di comprenderne il senso e mettere a fuoco i differenti punti di vista degli *stakeholders* (es. come sono state fornite le informazioni?). La valutazione diventa così anch'essa relazionale.

### 3.3.4 La fase della preparazione

Durante fase di preparazione della FGC, il facilitatore lavora in stretta collaborazione con i ragazzi e i bambini, le persone che abitano con loro e con i servizi sociali inviati per individuare le persone significative che prenderanno parte all'incontro; è il ragazzo, nel caso sia adolescente, o i genitori in altro caso, a specificare la lista degli invitati alla riunione. Il facilitatore svolge una funzione di mediazione sostenendo la riflessione critica da parte dei genitori e dei ragazzi rispetto all'assenza di persone interessate e interessanti per il loro futuro.

Ad esempio, un ragazzo che non vuole il padre perché arrabbiato con lui, potrà effettivamente decidere di non invitarlo, ma è opportuno che riesca a dare un senso a quell'esclusione e alle conseguenze che potrebbe avere su di lui.

Oppure si immagini un ragazzo che non vuole invitare la famiglia della madre che è però l'unica risorsa di quest'ultima e anche la fonte del suo stato di malessere, del suo sentirsi sempre più figlia che madre.

Si ricordi che questo modello riconosce come famiglia quella che le persone sentono come tale, che include tutte le persone che in quel momento o in passato sono state significative per i bambini, i ragazzi, i genitori e potrebbero essere per loro una risorsa.

Ivan, un ragazzo di 17 anni, decide di invitare alla sua RGC i genitori, la nonna, l'assistente sociale del servizio penale minorile e un'ex-educatrice che anni prima aiutava lui e il fratello a fare i compiti a casa. L'educatrice emergeva spesso dai racconti di Ivan alla facilitatrice che gli ha chiesto se voleva provare a invitarla nonostante non lavorasse più per il Comune. Laura – educatrice – ha partorito due gemelli da pochi mesi e da anni non lavora più per il Comune di residenza di Ivan, ma accetta con entusiasmo la proposta. Si ricorda bene di Ivan ed è contenta che per lui lei sia rimasta un ricordo positivo. Laura si dimostra una risorsa importante sia durante le riunioni sia nella fase di monitoraggio. Ivan non ha voluto<sup>60</sup> invitare il pubblico ufficiale a cui ha fatto resistenza.

In genere, il facilitatore incontra le persone nelle loro abitazioni o in luoghi scelti dagli utenti. Il ruolo del facilitatore implica, infatti, ampia flessibilità di orari e spostamenti, aspetti organizzativi ed economici da tenere in considerazione in previsione dell'attivazione di un servizio di FGC; nel caso di Ivan, il facilitatore si è mosso su un'area di circa 80 km.

Definita la lista delle persone da invitare, il facilitatore contatta e incontra tutti i soggetti per spiegare come funziona una FGC, chiarire il senso della loro partecipazione e fornire tutte le informazioni per permettere alle persone di decidere.

---

<sup>60</sup> Nel Progetto Pilota 'Riunioni di Famiglia Volano' la scelta di invitare le vittime è stata lasciata ai ragazzi, ma si sta valutando il senso di questa scelta rispetto ai significati delle RGC, pur tenendo in considerazione il contesto normativo italiano.

Decide inoltre insieme ai partecipanti le questioni organizzative legate alla data, all'ora e al luogo dell'incontro, che potrebbe avvenire in uno spazio senza alcun significato o in uno che la famiglia sente vicino come appartenenza culturale e quindi protettivo (casa di uno dei famigliari, aula di una scuola o di un'associazione territoriale, o del comune; potrebbe anche essere un caffè se avesse sale separate).

E' importante che il luogo sia valutato con cura per evitare che porti con sé il potere di una componente degli invitati sugli altri: la casa di un familiare può essere adeguata, ma rischia di mettere tutti gli altri partecipanti in una situazione *down*, così come gli uffici del Comune potrebbero far percepire in maniera forte il potere dei servizi. Ivan ha pensato di fare la sua FGC all'oratorio del paese, dove si ritrova il pomeriggio con gli amici e dove tutti lo conoscono.

Le riunioni devono, inoltre, svolgersi in orari e giornate che favoriscano la presenza di tutti gli invitati e questo generalmente non è possibile nei tempi di lavoro degli operatori sociali. Spesso è necessario fare le riunioni la sera, la domenica o durante le festività; anche in questo aspetto organizzativo è evidente il cambiamento di logica del servizio sociale, alla luce del fatto che non si chiede più alle persone di *piegarsi* ai limitati orari di apertura dei servizi pubblici, ma al contrario sono le istituzioni a dover essere flessibili.

Gli invitati, se non se la sentono di presenziare o se non possono farlo (es. persone allettate, malate, lontane), possono partecipare alla riunione anche in maniera indiretta via *conference call*, tramite lettera, video.

Il facilitatore deve anche pensare a rendere il tempo della riunione accogliente sia dal punto di vista logistico (offrire un *buffet* che potrebbe anche essere preparato dalla famiglia stessa, organizzare gli spostamenti delle persone in difficoltà fisica, predisporre la strumentazione tecnologica per eventuali contatti dall'estero).

La fase di preparazione è anche il momento in cui gli operatori *consegnano* la famiglia con la quale hanno lavorato a un altro soggetto, il facilitatore. Anche se il ruolo del facilitatore è di garante dei processi comunicativi e di senso, l'atteggiamento di timore e resistenza da parte degli operatori può emergere sia in questa fase sia in quella dell'attivazione della riunione.

Lucia, assistente sociale di un Comune, si confronta con il collega psicologo sulla situazione di un ragazzo in messa alla prova<sup>61</sup> che si trova in una situazione delicata a causa del pessimo andamento del progetto. Secondo Lucia, la famiglia del ragazzo è delegante e ha accumulato decenni di esperienza nel lavoro con i servizi sociali. Lucia pensa che una RGC possa essere un tentativo di rimettere il ragazzo al centro del suo percorso, di rimotivarlo a continuare la messa alla prova, magari pensando un progetto differente, e di far assumere maggiore responsabilità alla famiglia. Lo psicologo esprime però le proprie perplessità nel *passare* ad altri la situazione su cui loro lavorano da anni.

---

<sup>61</sup> La messa alla prova è un istituto giuridico istituito con il DPR 448/88 che prevede la possibilità per i ragazzi sottoposti a procedimento penale di impegnarsi in un progetto riparativo ed evolutivo definito dai ragazzi, dalle famiglie e dai servizi sociali. L'esito positivo della messa alla prova porta all'estinzione del reato. Il Giudice per l'Udienza Preliminare o Dibattimentale definisce la durata del progetto sulla base della gravità dell'imputazione e della situazione del ragazzo; la normativa non stabilisce un minimo, ma il massimo è di 3 anni e può essere accordata per qualsiasi tipo di imputazione di reato.

Questo tipo di modello di presa di decisioni non prevede un passaggio di competenza né istituzionali né professionali tra un servizio e l'altro, piuttosto richiede che i servizi sociali si pongano, durante il processo delle RGC, su un piano paritario con la famiglia.

Appare chiaro che questa parità può essere garantita solo da un esterno, da un terzo che non è parte dei servizi sociali e non è parte della famiglia. La competenza di accompagnamento delle famiglie, di referente dell'Autorità Giudiziaria, di monitoraggio complessivo dei progetti è, e rimane, il campo di lavoro degli assistenti sociali. E' quindi richiesto loro di condividere il potere delle decisioni progettuali, di suddividersi l'impegno del monitoraggio e dell'attivazione delle azioni definite in maniera partecipata.

In questa logica di progettazione partecipata e di condivisione della responsabilità, si incardina il cambiamento delle relazioni di potere tra servizi sociali e utenti (Connolly, 2007; Olson, 2009).

### 3.3.5 Implicazioni per la valutazione della fase della 'preparazione'

La decisione relativa a chi invitare alla riunione è in parte individuale e in parte frutto di dinamiche famigliari, di emozioni latenti e presenti, di una negoziazione familiare considerato che sia i ragazzi che i genitori intervengono a definire la lista finale degli invitati.

In quest'ottica, è interessante fermarci a riflettere sul *decision making* familiare rispetto a chi invitare, a come la famiglia gestisce i conflitti, a come ad esempio reagisce la mamma quando sa che il figlio non vuole invitare i nonni. Le persone da invitare sono infatti anche rappresentazione di ciò che le persone si aspettano dal processo delle FGC.

Un aspetto interessante, in genere dato per scontato e fino ad ora scarsamente sviluppato nell'ambito della valutazione, è proprio quello delle aspettative dei detentori di interesse nei confronti delle FGC (Sullivan *et al.*, 2002). Il coinvolgimento delle famiglie, ma anche degli operatori, fin dalla fase del disegno di valutazione è molto rara e gli obiettivi sono definiti a monte dai committenti o dai valutatori.

Si tratta di permettere ai soggetti direttamente interessati di costruire indicatori di *output* e *outcomes* attraverso l'analisi delle aspettative che emergono dalla narrazione familiare (Barnes, comunicazione personale). Lo stesso processo può essere utilizzato con gli operatori che possono co-partecipare con il valutatore e le famiglie a definire gli indicatori sia di processo sia di *outcomes*.

Questo percorso di elaborazione condivisa degli indicatori permette da una parte di analizzare le aspettative delle persone coinvolte - di verificare cioè se hanno compreso le possibilità delle FGC o si aspettano risultati irrealistici - e dall'altra evitare che i valutatori definiscano indicatori a priori agendo come se tutti le pratiche di lavoro sociale dovessero portare a risultati univoci (es. la riduzione del maltrattamento, la diminuzione delle recidive). Da questa riflessione nasce la successiva elaborazione del tipologia di evaluando (schema 11), che non va confuso con gli interventi intesi in modo *standard*.

E' inoltre interessante comprendere come sono percepiti dai beneficiari il ruolo del facilitatore e la qualità del suo lavoro (trasmissione di informazioni, disponibilità, flessibilità, accoglienza,

chiarezza, neutralità). Dal punto di vista organizzativo è, invece, importante comprendere la disponibilità degli operatori a mettersi in discussione rispetto alle modalità di comunicazione e di lavoro con la famiglia e degli Enti di appartenenza a dare i permessi per operare fuori dall'orario di servizio; questi elementi non possono essere dati per scontati perché è proprio su questioni organizzative che si può far emergere l'adesione formale - o la sua mancanza - a un progetto e ad una nuova pratica operativa [McGrath, 2006].

Un altro elemento valutativo interessante è la disponibilità del territorio a fornire gratuitamente, o a costi limitati, spazi che consentano lo svolgimento delle FGC. Questa disponibilità può in parte essere il termometro del *community concern* di una comunità.

Uno degli aspetti organizzativi che va maggiormente tenuto in considerazione è quello dei tempi che intercorrono tra una fase e l'altra.

E' utile, durante i progetti pilota, predisporre tabelle di raccolta dati chiare e semplici, ma che diano informazioni preziose sia sulle azioni attuate dal facilitatore sia sulla quantità di ore impiegate per ogni famiglia e per ogni fase come nel caso della ricerca di Barking [Scheda 7]<sup>62</sup>.

L'obiettivo è capire, con la famiglia e gli operatori, se i tempi hanno un effetto sulle loro percezioni del modello e dei possibili esiti, domandandosi ad esempio cosa accade se tra la proposta e il primo contatto con il facilitatore trascorre un mese, quando mediamente non dovrebbe trascorre più di una settimana. A questo proposito, molti ricercatori [Burford & Pennell, 2000; Morris & Maxwell, 2001; Dutton & Whyte, 2006; Mutter *et al*, 2008] ritengono che tempi troppo lunghi siano demotivanti sia per le famiglie sia per gli operatori dei servizi sociali.

#### Domande interessanti relative alla fase di preparazione

- a) i bambini, i ragazzi, i genitori come hanno percepito il processo di definizione della lista degli invitati?
- b) quali sono state le dinamiche decisionali interne alla famiglia?
- c) cosa si aspettano le persone - famiglia e operatori - dalle FGC?
- d) la famiglia e gli operatori come hanno percepito il ruolo del facilitatore?
- e) è chiara la differenza tra gli operatori sociali e il facilitatore?

Schema 5. Domande relative alle implicazioni valutative per la fase di preparazione delle FGC

### 3.3.6 La fase della riunione

La riunione è il momento in cui tutte le persone che hanno accettato l'invito si riuniscono, con la finalità di elaborare un Progetto efficace e sostenibile per la riparazione del danno causato alla vittima e per migliorare la situazione del ragazzo o del bambino e della sua famiglia.

La sede degli incontri deve anche avere delle specifiche logistiche, quali la presenza di almeno una stanza o di uno spazio oltre a quella della riunione; questo affinché tutti gli altri partecipanti possano sentirsi a loro agio durante l'attesa del *family time* e la vittima possa trovare un luogo dove decantare le emozioni, supportato in ciò dal facilitatore e dai suoi famigliari. Nessuno dei partecipanti, infatti, può allontanarsi durante il tempo famigliare perché i membri della famiglia potrebbero avere bisogno di chiarimenti o informazioni e perché non è possibile sapere in anticipo quanto tempo richiederà l'elaborazione del Progetto.

<sup>62</sup> Le schede riassuntive degli studi valutativi analizzati per la metavalutazione sono state inserite all'interno del capitolo 5.

La Riunione di Ivan dura in totale 2 ore e 40 minuti. Il tempo per la condivisione delle informazioni è stato di 30 minuti, il tempo familiare 1 ora e 10 minuti, mentre la condivisione del progetto circa 1 ora. Durante il *family time* l'assistente sociale, il facilitatore e il valutatore hanno atteso al bar dell'oratorio il momento di essere richiamati. Durante l'attesa, la famiglia ha richiesto chiarimenti riguardo alle risorse disponibili sul territorio.

Il *setting* della Riunione prevede che tutti i partecipanti possano guardarsi l'un l'altro e, quindi, la disposizione privilegiata è il cerchio; che sia consegnata a tutti una copia della relazione preparata dai servizi inviati; che a conclusione della riunione il facilitatore ritiri il Progetto elaborato, lo trascriva e lo invii a tutti i partecipanti.

La riunione si divide in 3 fasi:

### *1. Apertura dell'incontro e condivisione delle informazioni*

La condivisione delle informazioni è uno dei passaggi più delicati dell'intero processo, che fornisce alla famiglia tutte le informazioni necessarie per l'elaborazione del Progetto e permette a tutti di evidenziare il proprio punto di vista. Dopo le reciproche presentazioni ed eventuali rituali legati alla cultura della famiglia, come preghiere o canti, gli operatori espongono gli elementi di preoccupazione rispetto alla situazione, le informazioni utili alla famiglia, i loro compiti istituzionali, le risorse a disposizione e i requisiti minimi che il Progetto dovrà presentare per essere approvato.

Anche gli altri professionisti invitati all'incontro, in accordo con i ragazzi e i genitori, condividono le informazioni che possono contribuire a chiarire e affrontare le difficoltà. Tutte le informazioni devono essere già state condivise in precedenza durante il lavoro dei servizi con gli attori familiari.

I partecipanti possono porre domande agli operatori o al facilitatore per capire meglio il compito che li attende e cercare chiarimenti rispetto a ciò che è stato condiviso, nonché esprimere le proprie preoccupazioni. La relazione sociale di Ivan (Schema 6) ci può aiutare a mettere a fuoco le dimensioni informative di questa fase.

La riunione può vedere la presenza di *advocate* che sostengano le persone più affaticate o in difficoltà a far sentire la propria voce. L'*advocate*<sup>63</sup> può essere formale – un professionista di servizi specifici, presenti all'estero, che forniscono *advocate* neutrali – o informali – persone della famiglia, dei servizi, della comunità di cui la persona si fida.

L'*advocate* può partecipare alla riunione al posto del bambino o del ragazzo o insieme a lui: il principio basilare è che quest'ultimo sia supportato da un soggetto terzo rispetto alla famiglia, ai servizi sociali e persino al facilitatore e anche per evitare che il processo decisionale sia solo adultocentrico.

---

<sup>63</sup> Non si deve confondere la figura dell'*advocate* con quella prevista in Italia dell'avvocato del minore. Il primo non ha, infatti, parte nel procedimento giuridico. Si può prevedere un *advocate* anche per i soggetti adulti della famiglia che sentono di non riuscire a esprimere la loro voce a causa di dinamiche familiari faticose, di patologie, di timidezza.

### **Relazione sociale di Ivan**

La riunione di famiglia viene chiesta per Ivan. Il ragazzo è seguito dall'Equipe di S. per una prima denuncia di ricettazione avvenuta nel luglio 2009 e per una seconda denuncia per resistenza a pubblico ufficiale avvenuta nell'agosto 2010.

Descrizione della situazione attuale del minore: Ivan vive con i genitori e tre fratelli (1997; 2000; 2004). Il nucleo familiare è di origini Rom; vive stabilmente in una casa in affitto a S. dal 2000 circa.

La madre è casalinga, mentre il padre lavora come rottamaio. Ivan è stato segnalato nel 2010 dalla scuola media perché spesso era assente. Il ragazzo dice che non gli piaceva andare a scuola e i genitori non sapevano più come fare per convincerlo a frequentare. Nel corso delle scuole medie, Ivan è stato bocciato tre volte; l'anno scorso si è ritirato.

Il ragazzo si è iscritto a settembre 2010 a scuola per il corso 150 ore che gli permetterà di ottenere la licenza media. Frequenta le lezioni tutti i giorni (dal lunedì al venerdì) dalle 17.30 alle 20.00; di solito lo accompagna la mamma con la macchina. Ivan ha frequentato con regolarità le lezioni e ha ottenuto buoni voti. Il servizio ha richiesto il pagellino del primo quadrimestre che conferma il buon andamento scolastico e la frequenza costante. Ivan dice di andare volentieri in questa scuola perché i professori sono disponibili ad aiutare i ragazzi, perché le materie sono spiegate in modo abbastanza semplice. A giugno sosterrà gli esami per la licenza media. Ivan pensa di essere promosso. Non è però chiaro cosa pensa di fare l'anno prossimo. Il resto del tempo libero Ivan lo passa a casa a dormire, a guardare la televisione oppure esce con gli amici per andare all'oratorio o in giro per S. Non ha impegni quindi che lo portano a occupare in modo più proficuo il tempo. Il ragazzo dice di aver aiutato in passato il papà nel suo lavoro, ma è stato un impegno molto piccolo e limitato nel tempo. Nell'agosto 2010 Ivan ha subito un'altra denuncia insieme a due amici (ha preso una moto parcheggiata vicino a un palazzo per farci un giro e poi è scappato dagli agenti di Polizia intervenuti sul fatto). Il ragazzo non ne ha parlato subito all'assistente sociale perché si vergognava. Né lui né i genitori, inoltre, avevano informato la nonna che è molto presente e vicina alla famiglia. In entrambe le situazioni che hanno portato alle denunce, Ivan era insieme a un altro ragazzo di S. (anche lui seguito dal servizio); nella seconda denuncia per resistenza a pubblico ufficiale, era presente un terzo ragazzo di S. (anche lui minorenni).

Preoccupazioni del Servizio riguardo al minore: il ragazzo ha subito due denunce in un anno (luglio 2009 e agosto 2010). Il servizio è preoccupato che possa commettere altre azioni illecite, anche se Ivan dice di aver capito bene gli errori commessi e che non li ripeterà in futuro. La preoccupazione riguarda anche gli amici che Ivan frequenta, ma soprattutto il fatto che il ragazzo non abbia nulla di costruttivo da fare durante le sue giornate (fino alle 17.30 quando va a scuola). Il servizio è preoccupato anche per il futuro del ragazzo: dopo che avrà finito il corso delle 150 ore non avrà più neanche questo piccolo impegno e dovrà capire cosa fare del suo futuro.

I genitori in passato hanno insistito perché il figlio andasse a scuola anche se non aveva voglia e nel momento delle denunce lo hanno sgridato: non sempre però sono stati in grado di far cambiare i comportamenti di Ivan e oggi non sembrano essere tanto preoccupati del fatto che il ragazzo non abbia impegni nelle sue giornate.

Aspetti positivi presenti nella famiglia: i genitori hanno collaborato con il servizio; hanno detto di voler aiutare Ivan a uscire bene dalle vicende penali ma non sanno bene come fare.

Una persona molto importante per la famiglia è la nonna paterna di Ivan. La nonna ha lavorato per molti anni come consulente presso alcuni campi nomadi di Milano e ancora oggi lavora come interprete per importanti servizi e istituzioni. La nonna si preoccupa molto per la crescita dei nipoti ed è vicina alla famiglia in tanti aspetti della vita quotidiana. La signora non sapeva della seconda denuncia: Ivan e i genitori non glielo avevano detto subito perché si vergognavano. La nonna ha detto più volte di essere preoccupata per il nipote, ha collaborato con il servizio e ha dato la sua disponibilità per aiutare Ivan a uscire bene dalle vicende penali. La nonna, inoltre, ha detto di essere molto contenta della possibilità di fare una Riunione di Famiglia e ha trovato questa modalità di lavoro particolarmente utile ed efficace.

Domande per la famiglia:

- 1) come aiutare Ivan ad occupare le sue giornate in modo concreto e costruttivo, ad avere impegni fissi e continuativi nel tempo
- 2) cosa pensa la famiglia rispetto al prossimo futuro: quali progetti dopo il conseguimento della licenza media, cosa farà concretamente Ivan a settembre?
- 3) come aiutare Ivan a non commettere altre azioni illecite, come controllare anche maggiormente le sue amicizie, le attività che fa quando è fuori casa?

Risorse che il servizio sociale possono mettere a disposizione della famiglia: il servizio può aiutare la famiglia nel contatto con cooperative della zona che si occupano di orientamento, formazione e organizzazione di tirocini lavorativi. Il servizio inoltre può aiutare la famiglia nel contattare associazioni di volontariato presenti sul territorio

Cosa succederà se la famiglia non riuscirà a elaborare un progetto di tutela?

Se ci sarà ancora l'accordo di Ivan e della famiglia, il servizio si occuperà di trovare un'attività di volontariato con una frequenza piuttosto elevata in modo da impegnarlo nel tempo libero. Inoltre si cercherà di inserirlo in un centro che si occupa di formazione/lavoro per aiutarlo a inserirsi nel modo del lavoro con un percorso strutturato.

Il servizio è inoltre tenuto a informare il Tribunale per i Minorenni di Milano di tutto ciò che riguarda il suo percorso.

### Schema 6. Relazione sociale di Ivan

Il facilitatore è qui il garante dello spazio di comunicazione di tutti, monitora che nessuno manchi di rispetto agli altri partecipanti o si assuma un ruolo di direzione della riunione, verifica che le

regole della riunione vengano rispettate e ha l'autorità di interrompere la riunione in qualsiasi momento lo ritenga necessario.

I servizi sociali, inoltre, devono specificare in linea di massima le risorse che possono mettere a disposizione della famiglia al fine di elaborare un Progetto globale e realizzabile. In questa fase, come visto in precedenza, si potrebbero avere due differenti momenti di condivisione delle informazioni: una volta alla riflessione sul reato e l'altra alla situazione di vita complessiva del ragazzo e della famiglia.

Chi non ha mai sperimentato una FGC potrebbe intravedere il rischio di aggressioni verbali o fisiche; in questi casi è il facilitatore a valutare, insieme alle persone, la partecipazione o meno di alcuni soggetti e prevedere la conclusione della riunione o l'eventuale allontanamento di uno o più dei partecipanti. Nel caso una persona si presenti ubriaca o dopo aver assunto droghe, il facilitatore può rifiutarle l'ammissione. Le regole della riunione sono definite preventivamente sia con la famiglia sia con i servizi e comunicate a tutti i partecipanti.

## *2. Tempo riservato alla famiglia (family time)*

Dopo la fase di condivisione delle informazioni, la famiglia rimane nella stanza per delineare, in autonomia, un Progetto in cui sia indicato concretamente come i ragazzi intendono riparare al danno causato nel caso di imputati di reati, come i genitori intendono agire per fronteggiare le difficoltà che li hanno portati ai servizi sociali e come i partecipanti alla riunione li sosterranno nel portare avanti il Progetto e nel modificare il loro comportamento e raggiungere il cambiamento desiderato.

Il Progetto individuato deve tenere in considerazione gli aspetti messi in evidenza dagli operatori referenti della situazione e le condizioni ritenute imprescindibili per il buon esito del percorso, nonché il punto di vista della vittima nelle situazioni di penale minorile.

Il modello neozelandese non prevede che i servizi sociali specifichino le domande a cui desiderano che la famiglia risponda, mentre in quello inglese questa è una prassi; questo elemento non mina le basi del modello, anche se nella logica neozelandese la libertà della famiglia è più ampia.

Dal punto di vista di chi scrive, si ritiene che in Italia sia applicabile il modello inglese perché quello neozelandese implicherebbe una sorta di omissione della voce degli operatori sociali, che, invece, dovrebbero essere una risorsa per la famiglia.

Le domande poste a questa non devono limitare, infatti, la creatività e le potenzialità progettuali, ma costituire semmai un punto di partenza. Allo stesso modo il modello neozelandese non prevede la possibilità per gli *advocate* e per i facilitatori di presenziare durante il tempo familiare. Si considera qui necessaria una certa flessibilità, da tradursi nel permettere alla famiglia di chiedere la presenza del facilitatore se si sente in difficoltà. Nessuna di queste modificazioni mina le basi ontologiche del modelli, piuttosto le rafforza.

La Riunione di Amid inizia alle 19 con la presenza del ragazzo, dei genitori adottivi, dell'assistente sociale del Comune – in rappresentanza della vittima, il Comune appunto –, l'assistente sociale e lo psicologo dell'Unità Operativa Penale Minorile, del datore di lavoro e del fratello di quest'ultimo, di un'amica di famiglia. Il facilitatore e il valutatore sono anch'essi presenti. Dopo la fase di condivisione delle informazioni, i



genitori chiedono al facilitatore la possibilità che rimanga con loro perché si sentono in difficoltà nel comunicare con il figlio, che è spesso aggressivo nei loro confronti.

Se il facilitatore, per una questione procedurale, non avesse acconsentito, non avrebbe rispettato la libertà delle persone di scegliere; determinare a priori che la famiglia voglia stare sola durante il *family time*, rappresenta - secondo il presente lavoro - un pregiudizio, così come lo sarebbe la decisione procedurale opposta, ossia la presenza imposta del facilitatore. Nel caso visto in precedenza, quello di Ivan, la famiglia non ha sentito l'esigenza di chiedere la presenza del facilitatore.

La struttura dei modelli di presa di decisioni deve funzionare da guida per il rispetto dei principi basilari e da contenitore di senso per i partecipanti, non imbrigliare in una procedura fine a sé stessa.

La valutazione di processo deve comunque prendere in considerazione queste differenze procedurali e comprendere se queste producono percezioni differenti nei partecipanti, che devono essere messi nella condizione di esprimere la loro opinione sia su come si sono sentiti durante tutta la riunione sia sul lavoro del facilitatore.

### *3. Condivisione e approvazione del Progetto*

Terminata l'elaborazione del Progetto, tutti i partecipanti rientrano nella stanza per ascoltare le proposte della famiglia e discuterne insieme. Il Progetto deve riportare gli impegni che le persone si assumono e chi effettuerà il monitoraggio: si crea in questo modo non solo una rete perché si sono messe insieme le persone in una stanza, ma un reticolo di responsabilità connesse l'una all'altra.

L'unica ragione per la quale il Progetto può essere rifiutato da parte degli operatori è la mancanza delle condizioni minime ritenute indispensabili per il percorso di recupero delle circostanze che hanno portato all'accesso ai servizi sociali, la mancanza di un effettivo piano riparativo, il non rispetto della *bottom line*, la previsione di risorse non disponibili.

Anche quando il Progetto prevede risorse di cui devono valutare la disponibilità, gli operatori possono approvarlo concordando una verifica successiva.

E' ovvia l'importanza di una comunicazione chiara da parte degli operatori rispetto alle risorse economiche e di servizi disponibili. Il facilitatore verifica che ciascuno dei presenti abbia ben chiari gli impegni assunti e fornisce a ognuno in tempi rapidi una copia scritta del Progetto.

In parte il Progetto di Ivan (schema 7) è ben articolato, ma non mette abbastanza in luce gli impegni che ognuno si assume e il ruolo del servizio sociale nel verificare che l'effettiva messa in atto degli impegni presi.

L'assistente sociale che lavora con Ivan ha fatto presente che durante la riunione sarebbe opportuno esplicitare meglio il ruolo del servizio sociale e la responsabilità di quest'ultimo davanti all'Autorità Giudiziaria. Questi aspetti di chiarezza dei ruoli, degli impegni assunti verbalmente e della loro reale messa in atto sono elementi di grande interesse per i valutatori e che non possono essere trascurati.

## PROGETTO DELLA FAMIGLIA

Il Progetto della famiglia è presentato sotto forma di risposte alle domande indicate dagli operatori del Servizio di Penale Minorile di S.. Le domande del Servizio sono in carattere grassetto e le risposte della famiglia in carattere normale.

*"Abbiamo lavorato bene. C'è stato un consenso fin da subito perché la famiglia aveva già discusso del progetto."*

### **1) Come aiutare Ivan a occupare le sue giornate in modo concreto e costruttivo, ad avere impegni fissi e continuativi nel tempo?**

Impegno del volontariato: Abbiamo ragionato su quello che c'è e su quello che Ivan si sente e non si sente di fare.

Gli piacerebbe svolgere un'attività di magazziniere [1° scelta] perché è un lavoro pratico e di fatica. E' disponibile anche a fare un'attività di ufficio [2° scelta]. Ivan pensa a Legambiente ma non a un'attività all'esterno per la sua allergia alle api ma a un lavoro di ufficio perché è bravo con il computer.

Ivan vorrebbe trovare un'attività di volontariato vicina perché si muove solo in bicicletta e vorrebbe essere autonomo e non farsi accompagnare dalla mamma, tranne quando serve.

E' disponibile anche al volontariato con gli anziani [3° scelta].

Se Ivan si accorge che l'attività di volontariato non è quella che si sente di fare, lo dirà perché è un'esperienza del tutto nuova.

Ivan ha garantito che se prende un impegno, lo rispetta e lo porta a termine. Chi lo sosterrà nell'impegno del volontariato è la mamma.

Ivan chiede aiuto al Servizio di Penale Minorile per trovare un'attività di volontariato.

Lavoro: Ivan è disponibile a impegnarsi nel volontariato il tempo richiesto ma vorrebbe conciliare questo impegno con il lavoro del papà. Ivan chiede di lavorare mezza giornata (al mattino) con il papà e l'altra mezza giornata fare il volontariato.

Sul lavoro la responsabilità diretta è del papà, come datore di lavoro e quindi se Ivan non mantiene l'impegno il papà avviserà i servizi.

Patente: Ivan si impegna personalmente quando compie 18 anni (2012) a fare la patente. Non se la sente di fare il patentino preferisce aspettare.

### **2) Cosa pensa la famiglia rispetto al prossimo futuro: quali progetti dopo il conseguimento della licenza media, cosa farà concretamente Ivan a settembre?**

Ivan vuole fare il meccanico ed è disponibile a fare un corso di formazione ridotto con prevalenza dell'attività pratica sul campo (poca teoria e tanta pratica). Chiede un supporto al Servizio di Penale Minorile per trovare un corso di questo tipo.

Ivan è responsabile di questo impegno e la nonna e l'ex-educatrice si impegnano ad aiutarlo nella scuola tenendo contatti regolari con lui e fra di loro.

### **3) Come aiutare Ivan a non commettere altre azioni illecite, come controllare anche maggiormente le sue amicizie, le attività che fa quando è fuori casa?**

E' Ivan che deve diventare Responsabile di questi aspetti. I genitori lo possono aiutare ma gli devono anche dare fiducia.

Ivan è cambiato; ha scelto amici diversi, rispetta le regole che gli danno i genitori, è responsabile delle sue scelte indipendentemente da quello che fanno i suoi amici.

Si sente più rispettato dalla mamma che gli dà meno divieti e si fida più di lui.

Al primo campanello di allarme la mamma, il papà e la nonna si mettono in contatto con il servizio di Penale minorile.

L'importante per tutti è rimanere in contatto gli uni con gli altri per darsi come sta andando ed essere più forti insieme per farlo andare bene.

Quando Ivan si sente in difficoltà chiamerà Laura (ex-educatrice) e ogni tanto Laura chiamerà Ivan per sapere come stanno andando le cose.

#### **Approvazione del Progetto**

Scuola: l'assistente sociale informa Ivan della possibilità di fare un corso di 600 ore per elettricista (300 ore di pratica e 300 ore di teoria) a C. presso l'Associazione X.

Ivan vorrebbe fare il meccanico ma visto che non ci sono corsi disponibili e si rende conto che è importante imparare un lavoro prenderà in considerazione il corso per elettricista. Tra lunedì e mercoledì della settimana successiva alla Riunione di Famiglia Ivan chiamerà l'assistente sociale per dirle cosa ha deciso rispetto alla sua proposta.

Volontariato: il Servizio si impegna a trovare un'attività di volontariato per Ivan. Tra due settimane l'assistente sociale chiamerà Ivan per incontrarlo e decidere insieme l'attività di volontariato sulla base delle disponibilità che ha trovato.

Lavoro: l'assistente sociale fa presente che il giudice del Tribunale per i minorenni potrebbe non accettare l'attività lavorativa di Ivan con il padre perché non c'è un contratto di lavoro regolare. Per il momento questo lavoro va bene ma per il futuro potrebbe essere necessario pensare ad un'altra attività lavorativa.

Amicizie: l'assistente sociale ha fiducia nell'impegno di Ivan ma gli raccomanda di stare attento e di essere responsabile nelle amicizie che frequenta.

**L'assistente sociale del Servizio di Penale Minorile approva il Progetto pensato da Ivan e la sua famiglia e lo invierà al Tribunale per i Minorenni insieme alla relazione del Servizio.**

Ivan e la famiglia concordano nel fissare una Riunione di Famiglia di verifica il 28/09/2011 alle ore 15.00 nello stesso luogo. Nel caso in cui qualche aspetto sia stato tralasciato o riportato in maniera imprecisa, contattate la facilitatrice.

Schema 7. Progetto di Ivan

### 3.3.7 Implicazioni per la valutazione della fase della riunione'

Per quanto riguarda la fase della riunione, sarebbe interessante comprendere come la famiglia ha definito i contenuti del progetto (*processo di decision making*): chi ha preso le decisioni, quali sono le motivazioni soggiacenti le azioni del progetto che si collegano al discorso sulle aspettative affrontato prima.

È, però, molto complesso far emergere questi aspetti se non attraverso una narrazione personale e familiare nella quale le persone si sentano libere di esprimere la loro opinione (Barnes, 2003): ad esempio, un figlio con una madre direttiva e intrusiva difficilmente dirà che la madre ha cercato di imporsi anche durante la riunione.

Gli strumenti di rilevazione devono, quindi, essere calibrati sulla base delle circostanze specifiche al fine di ottenere dati più realistici, ossia meno influenzati dalla desiderabilità sociale.

Le opinioni circa la fase decisionale si connettono a quelle del processo complessivo della riunione: come si sono sentiti i singoli partecipanti durante le diverse fasi della riunione; se la strutturazione concreta ha rispettato le aspettative che si erano prefigurati e, quindi, se sentono di aver avuto informazioni chiare ed esaustive; quali apprendimenti sono emersi grazie a questo processo; ecc.

E' interessante raccogliere le opinioni di tutti i partecipanti, compresi i professionisti, e analizzare le differenze di percezione tra operatori e familiari. Anche il punto di vista dei professionisti è, infatti, importante, soprattutto nella logica di un percorso condiviso e di un cambiamento culturale: lo è chiedersi se i professionisti pensano di aver appreso qualcosa di interessante da questo processo, se è cambiata la loro percezione in relazione al modello delle FGC e di quella specifica famiglia.

La percezione del processo globale della riunione è molto condizionata dalla capacità del facilitatore di esprimere al meglio il proprio ruolo di garanzia degli spazi di parole e di ascolto di tutti i partecipanti e di neutralità rispetto sia ai servizi sociali sia alla famiglia. La modalità di facilitazione deve rappresentare in concreto i principi basilari del modello di FGC legati a una logica di prossimità e non alla proceduralizzazione della struttura procedurale.

Ai valutatori dovrebbe anche interessare far emergere il grado di fiducia dei partecipanti nel buon esito del Progetto, sia rispetto ai punti individuati sia rispetto al fatto che chi si è assunto delle responsabilità le rispetti, chiedendo inoltre a ognuno se vorrebbe apportare delle modifiche al processo al quale ha partecipato; l'adattamento del modello al contesto concreto infatti può avvenire anche *in itinere* attraverso una valutazione costruttiva.

La valutazione *formative*, o costruttiva, permette ai valutatori di lavorare con i professionisti e i portatori di interesse durante tutto il processo di implementazione, modificando gli aspetti critici dei progetti (Grinnell, Gabor & Unrau, 2010). In questo modo, i valutatori diventano parte della valutazione stessa piuttosto che esperti. La valutazione intesa come apprendimento permette a tutti i soggetti di guardare gli eventi mentre accadono e di ridirezionare le scelte operative.

#### Domande interessanti relative alla fase della riunione:

- 1) l'andamento della riunione è stato fedele ai principi dei modelli FGDM?
- 2) il facilitatore ha garantito lo spazio di parola di tutti, il rispetto delle regole della riunione o ha condotto l'incontro? (analisi delle modalità di facilitazione);
- 3) ogni partecipante ha avuto spazio di parola o uno si è imposto come leader; com'era il clima generale?
- 4) i soggetti più deboli hanno potuto influenzare l'andamento della riunione o sono stati passivi?
- 5) quali aspettative hanno le persone - famiglia, vittime, soggetti comunitari e operatori - rispetto al momento della riunione? Le aspettative sono state soddisfatte?
- 6) qual è stato l'esito della riunione?
- 7) esiste un Progetto [output]?
- 8) quali sono le azioni definite nel Progetto?
- 9) chi si è assunto impegni rispetto all'attivazione delle azioni e del monitoraggio dell'effettiva implementazione?
- 10) quali sono le tempistiche di monitoraggio?
- 11) chi ha verificato che le azioni previste siano attuate nei tempi e nei modi stabiliti?
- 12) quali dinamiche relazionali hanno portato all'esito della riunione?
- 13) i partecipanti cosa pensano dell'esito della riunione?
- 14) i partecipanti rifarebbero l'esperienza della riunione? come si sono sentiti? cosa cambierebbero nella procedura operativa?

Schema 8. Domande relative alla implicazioni valutative per la fase della Riunione delle FGC

Paradossalmente, le fasi più delicate del modello sono quelle precedenti e successive la riunione, nonostante quest'ultima sia il momento di massima espressione del modello FGC: la maggior parte delle valutazioni infatti puntano il *focus* proprio sulla fase della riunione, tralasciando soprattutto le fasi precedenti.

#### 3.3.8 Fase del 'monitoraggio del Progetto'

Il Progetto deve essere descrittivo, specificare sia le azioni sia le modalità di monitoraggio di ogni azione, gli impegni assunti e, soprattutto, chi si impegna a monitorare l'effettiva attuazione di ogni azione. Come ha dichiarato l'assistente sociale di Ivan, è necessario chiarire per iscritto anche il ruolo e la responsabilità complessiva del servizio sociale, soprattutto nelle situazioni in cui è coinvolta l'Autorità Giudiziaria.

Nel corso dell'incontro, alla famiglia è offerta la possibilità di fissare una riunione di verifica che si svolge con le stesse modalità della prima e in genere a circa tre mesi di distanza da questa. I diversi modelli prevedono un differente grado di libertà nella fissazione della riunione di verifica, ma si ritiene qui che, soprattutto nei progetti pilota, questa fase di verifica debba essere proposta fin dall'inizio come parte della struttura del modello FGC (Holland *et al.*, 2006).

La finalità di questa scelta di metodo è duplice: da una parte permette di sviluppare una maggior cultura del monitoraggio e della verifica condivisa con la famiglia e rimandare a ognuno, servizi sociali compresi, le proprie responsabilità; dall'altra permette di comprendere meglio i punti di forza e i limiti del modello, soprattutto in una valutazione intesa come apprendimento sia del modello stesso sia della cultura a esso sottostante. Gli operatori hanno bisogno di sperimentarsi, di 'toccare con mano' il modello per comprenderlo a fondo (Brown, 2009).

Un'assistente sociale che ha partecipato al Progetto Pilota 'Riunioni di Famiglia Volano' si esprime così: 'quando ne senti parlare è una cosa, poi sperimentarlo è un'altra. Ti rendi veramente conto di cosa si tratta e puoi fare considerazioni più riflessive sul processo e sulle sue

criticità'. E' importante far comprendere che né la FGC né il monitoraggio delle azioni specifiche sostituiscono la competenza degli operatori sociali nel monitorare l'andamento complessivo del lavoro sociale con le famiglie.

Le FGC sono, infatti, uno strumento a disposizione della famiglia e dei servizi sociali che non toglie potere agli operatori, ma piuttosto ne dà alle famiglie e riequilibra le dinamiche relazionali in un'ottica dialogica in cui ogni attore è attivo su un campo da gioco in parte definito insieme.

Questo aspetto di responsabilità è fondamentale per la riflessione sulla valutazione, che altrimenti rischia di intendere le FGC in maniera distorta, ossia come un processo a sé stante dal lavoro globale di accompagnamento dei servizi sociali.

E' in questa logica che si ritrova l'idea della metodologia relazionale della responsabilità condivisa e del riconoscimento del ruolo dell'altro in termini di risorsa, ma anche con la possibilità di richiamarlo ai propri doveri: se un servizio sociale si assume il compito di reperire il trasporto per la mamma che deve frequentare il Sert - Servizio per le Tossicodipendenze - o di effettuare terapia familiare mensile e non rispetta gli impegni, la persona che si è assunta l'onere del monitoraggio di questa azione deve richiamare gli operatori all'assunzione del proprio impegno.

La riunione di verifica serve, quindi, a fare il punto sui limiti e i punti di forza del progetto e ridefinirlo laddove necessario.

### 3.3.9 Implicazioni per la valutazione della fase di 'monitoraggio del Progetto'

Dal punto di vista valutativo, la fase di monitoraggio della FGC è centrale per la rilevazione degli *output* - i contenuti del Progetto e il Progetto nel suo insieme - e gli *outcomes* di breve periodo.

E' proprio sulla valutazione di efficacia che intende concentrarsi la critica mosso da questo lavoro e la conseguente riflessione sulla congruenza tra tipo di *evaluando* e indicatori di *outcomes*, sia di breve che di lungo periodo. Nei paragrafi seguenti sarà analizzato in maniera approfondita questo tema e sarà identificata in maniera chiara la natura dei modelli FGDM.

Il processo di valutazione deve prendere in considerazione se le decisioni previste dal Progetto sono state implementate e, se così non fosse, le motivazioni connesse alla mancata implementazione, ovvero le opinioni dei vari partecipanti in merito.

E' importante ridare voce a tutte le percezioni, sia dei beneficiari sia dei professionisti, per valutare la qualità degli interventi effettuati e quella della relazione tra i beneficiari e i professionisti coinvolti, ma anche tra i diversi servizi, che in genere appartengono a istituzioni e organizzazione differenti.

La qualità dell'integrazione tra i diversi servizi e tra i loro professionisti può, infatti, influenzare la relazione con i beneficiari, nonché i risultati degli interventi previsti dal Progetto (Burford & pennell, 2000). Le opinioni dei partecipanti devono però essere integrate con dati quantitativi e qualitativi raccolti tramite le cartelle sociali.

Come per le fasi precedenti, l'incrocio dei dati emergenti dagli *stakeholders* può portare a rilevare elementi molto interessanti per la comprensione del modello e delle variabili relazionali che ne influenzano i risultati sia di processo sia di esito. Osservare solo una delle parti o le

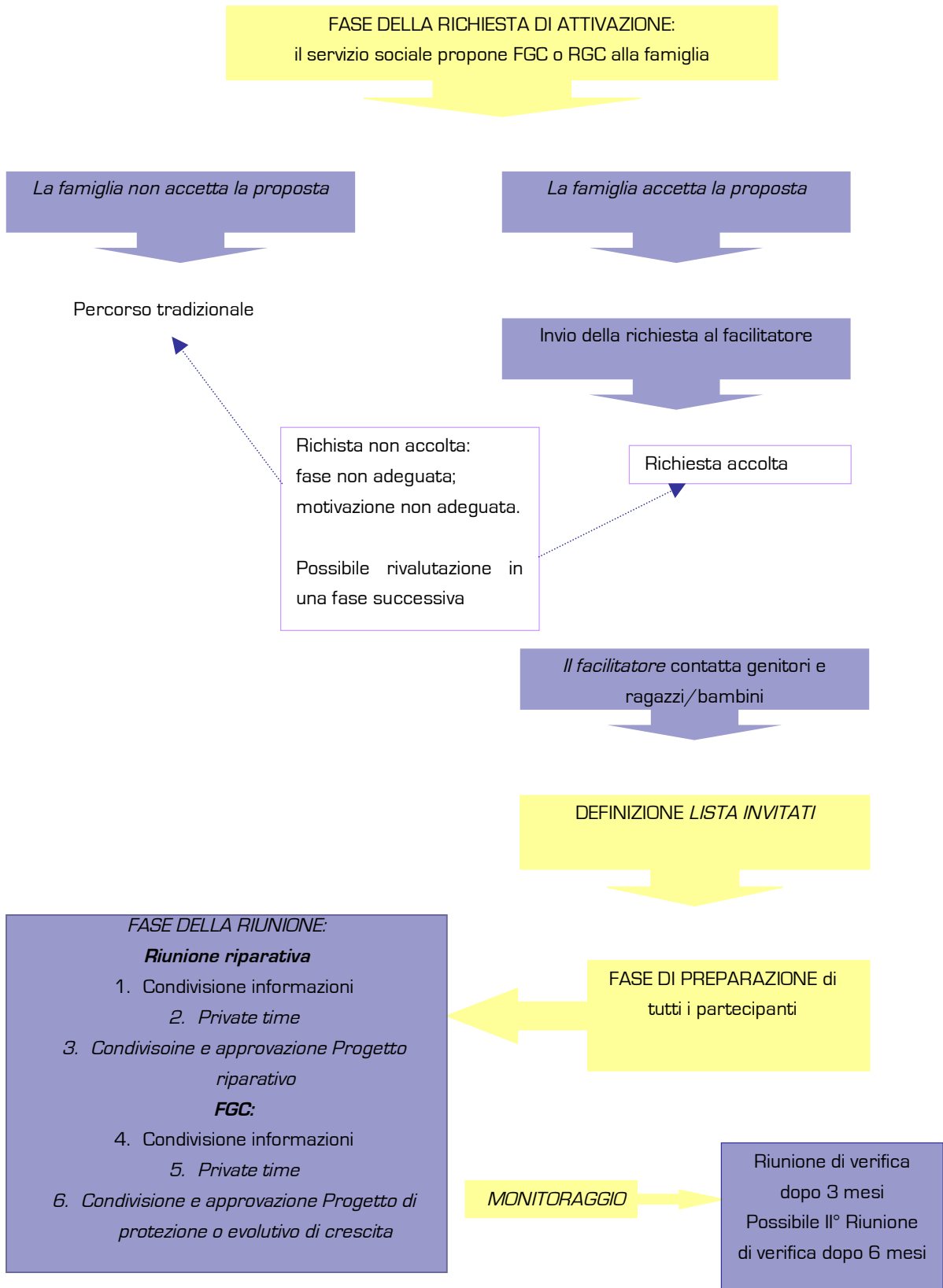
opinioni in maniera separata, non permetterebbe infatti di far emergere distorsioni, discrepanze, potenzialità.

**Domande interessanti relative alla fase di monitoraggio del Progetto:**

- a) le azioni previste dal Progetto sono state implementate? Quali sì e quali no?
- b) se alcune azioni non sono state attivate, come mai?
- c) le persone che hanno preso impegni rispetto all'attivazione delle azioni hanno rispettato gli impegni assunti? Se non lo hanno fatto, quali sono le motivazioni?
- d) le modalità di verifica dell'implementazione delle azioni hanno funzionato? Se no, cosa poteva funzionare meglio e cosa ha ostacolato la fase di verifica?
- e) qual è la qualità percepita delle attività implementate grazie al Progetto?
- f) gli operatori e la famiglia sentono che i professionisti e i servizi attivati sono competenti?
- g) quali difficoltà e quali aspetti positivi operatori e famiglia portano rispetto alle attività implementate con il Progetto?
- h) il Progetto ha subito dei cambiamenti? Se sì, quali sono le motivazioni?

Schema 9. Domande relative alle implicazioni valutative per la fase di monitoraggio delle FGC

**FAMILY GROUP CONFERENCE E RESTORATIVE GROUP CONFERENCE: IL PROCESSO**



Schema 10. Family Group Conference e Restorative Group Conference: il processo

### 3.4 Una possibile teoria del programma e dell'implementazione

Alla fine dell'analisi in merito alla struttura operativa e ai principi basilari dei modelli FGDM nonché delle implicazioni di ogni fase procedurale per la valutazione è interessante elaborare una possibile teoria come sollecitato da diversi autori (Bazemore & Stinchcomb in Burford & Hudson, 2000; Crampton, 2006;)

Partendo dal concetto di teoria di Weiss (1998), 'le comunità che vogliono sperimentare i modelli FGDM dovrebbero iniziare a considerare i loro 'assunti circa la catena causale degli interventi e la risposta dei partecipanti che dovrebbero portare agli *outcomes* del programma' (Crampton, 2006, p.207). Anche la teoria del cambiamento concettualizzata da Barnes (Barnes *et al.*, 2003; Barnes & Mason, 2007) parte dall'assunto che non sia possibile valutare iniziative comunitarie complesse con modelli di valutazione tradizionale e che la definizione della motivazione soggiacente la scelta delle azioni da attuare sia un punto di ridefinizione continua delle aspettative sulla base di quanto effettivamente accade nel programma (Figura 4).

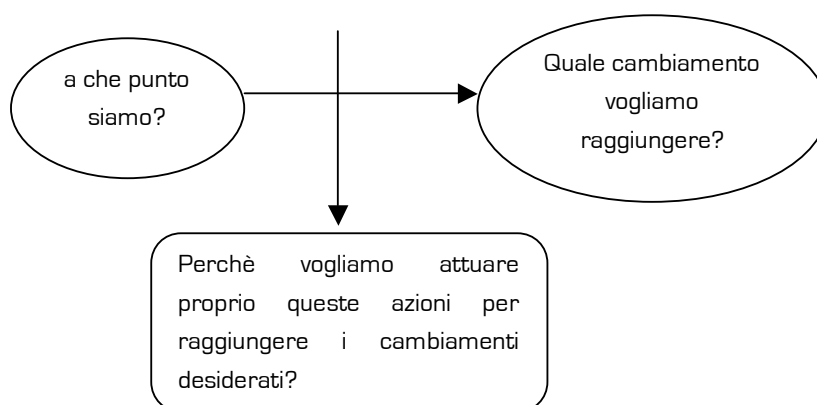


Figura 4. Procedura per definire la teoria del cambiamento elaborato sulla base di un incontro con Marian Barnes

Barnes sostiene che il valutatore dovrebbe lavorare a stretto contatto con gli *stakeholders* per sapere a che punto del programma ci si trova nei diversi cicli di vita del programma stesso [comunicazione personale]<sup>64</sup>.

Ancora, la teoria dovrebbe essere co-costruita dai diversi soggetti coinvolti (Barnes & Prior, 2007; Pawson, comunicazione personale) al fine di far emergere differenti aspettative, punti di vista contrastanti e riflettere in termini critici sulle aspettative attuando al tempo stesso un confronto generativo su ciò che ci si aspetta della pratica stessa.

Barnes ritiene che sia fondamentale coinvolgere attivamente in questa fase anche i beneficiari, altrimenti si rischierebbe di costruire la teoria dei professionisti invece di una teoria condivisa che riesca a dare ragione dei diversi punti di vista. Gli *stakeholders* possono infatti avere differenti

<sup>64</sup> Molte delle riflessioni inserite in questo paragrafo sono comunicazioni emerse durante gli incontri avvenuti a Brighton con Marian Barnes e a Leeds con Michael Pawson durante i quali ho avuto il privilegio di ragionare con loro sui limiti e sulle potenzialità della costruzione di teorie dei modelli FGDM che coinvolgano i diversi interlocutori.



narrazioni circa il programma dipendentemente dalla posizione che hanno all'interno dello stesso (Barnes, comunicazione personale): questa concettualizzazione è coerente con le basi di giustizia sociale dei modelli FGDM.

Pawson (2006) sottolinea, in maniera coerente con la filosofia dei modelli FGDM, che operatori e beneficiari hanno informazioni sul contesto che il valutatore può non cogliere perchè le informazioni spesso sono connesse alle relazioni informali, alle dinamiche di potere.

Ancora, Pawson (comunicazione personale) ritiene che non ci si dovrebbe chiedere solo 'cosa ci aspettiamo che accada' ma anche 'cosa potrebbe andar male?' al fine di sviluppare una visione critica del programma e pensare a percorsi alternativi, ad adattamenti contingenti quando ciò che si era ipotizzato non accade (figura 5).

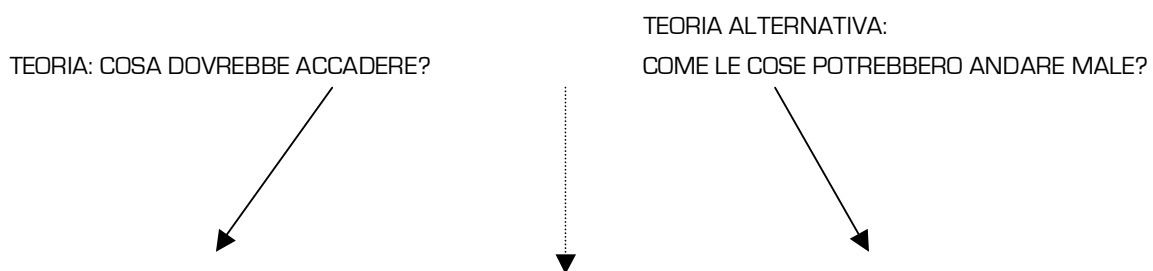


Figura 5. Teorie alternative

Il processo di costruzione della mappa concettuale ed operativa – teoria del programma - aiuta a dare voce alle aspettative di successo dei diversi interlocutori coinvolti tenendo conto dell'argomentazione che una concezione di successo predeterminata non è coerente con una visione di servizio sociale basato sull'*empowerment* delle famiglie (Merkel-Holguin in Burford & Hudson 2000). Altrettanto, come si intendono attuare le azioni che si suppone possano permettere di raggiungere il successo desiderato – teoria dell'implementazione – è elemento necessario per modelli come gli FGDM in cui conta sia il *cosa* si fa, ma soprattutto il *come* lo si fa. Crampton (2004) suggerisce, inoltre, che la riflessione sulle teoria dei modello FGDM sia necessaria per creare una comune interpretazione e comprensione di cosa questi modelli possono raggiungere in termini di successo. Una volta che si definisce cosa si intende per successo specifico dei modelli FGDM è possibile delineare disegni di valutazione appropriati: in questo senso l'*evaluando* viene prima del metodo.

Al fine di esemplificare il procedimento che si potrebbe utilizzare per costruire la teoria dei modelli FGDM e come si può visualizzare concretamente una teoria, si è deciso di portare l'esempio della teoria costruita dai professionisti del Progetto 'Riunioni di Famiglia Volano' di cui si è già accennato. La teoria presentata è un'iniziale proposta che sarebbe dovuta essere successivamente integrata con quella costruita dai beneficiari attraverso le interviste precedenti la fase della riunione. Si è tentato di associare alla teoria dell'implementazione - cosa si decide di attivare e come – la teoria del programma – cosa ci si aspetta che le azioni producano.

L'esemplificazione non ha la presunzione di essere esaustiva della teoria del cambiamento dei modelli FGDM.

La teoria del programma è definita da Weiss (1998) 'le assunzioni circa la catena di interventi e le risposte dei partecipanti che guidano verso il successo del programma' (p.335) mentre la teoria dell'implementazione è 'la teoria per cui se le attività sono attivate come pianificato, con qualità, intensità e fedeltà al programma, esse raggiungeranno i risultati desiderati' (p.331). Si capisce la stretta connessione tra le due teorie, a costituire insieme la teoria del cambiamento, ossia che 'il collegamento tra le attività e gli *input* del programma portino al raggiungimento del risultato desiderato' (p.338).

Nell'esempio della teoria (schema 11) relativa al 'Progetto Pilota Volano', si può notare che sono stati pensati dei passaggi precedenti l'attuazione concreta del modello perchè l'idea del gruppo di lavoro - *Team* - era di favorire lo sviluppo di un senso di appartenenza del programma da parte prima degli operatori sociali e poi dell'intero territorio - Enti pubblici e Terzo Settore - al fine di innescare curiosità circa il modello innovativo e, soprattutto, non farlo percepire come una nuova pratica calata dall'alto, da persone che non 'hanno idea di quello che succede davvero nei servizi' come hanno detto alcune assistenti sociali quando sono state inviate a partecipare al gruppo di lavoro 'Riunioni di Famiglia' che è durato fino alla fine del programma e si è riunito periodicamente.

L'idea di sviluppare curiosità e conoscenza territoriale del modello anche attraverso un *workshop* interattivo nel quale è stato elaborato un filmato inviato successivamente a tutti i partecipanti aveva come scopo quello di permettere il passaparola (Allegri, 2002) - *marketing* passaparola - tra gli operatori dei servizi sociali al fine di far diminuire le difese innescate dall'ignoranza del modello decisionale proposto.

I modelli FGDM non coinvolgono infatti solo i servizi sociali preposti alla tutela del minore o quello comunali, ma anche servizi di diverse agenzie e istituzioni. Ci si aspettava, quindi, che il territorio sarebbe stato più pronto ad accogliere la sperimentazione e avrebbe potuto portare un punto di vista critico, ma costruttivo.

La stessa logica vale per la creazione di *brochure* e volantini, moduli procedurali condivisi all'interno del gruppo di lavoro e distribuiti a tutti i partecipanti al seminario (circa 50 persone).

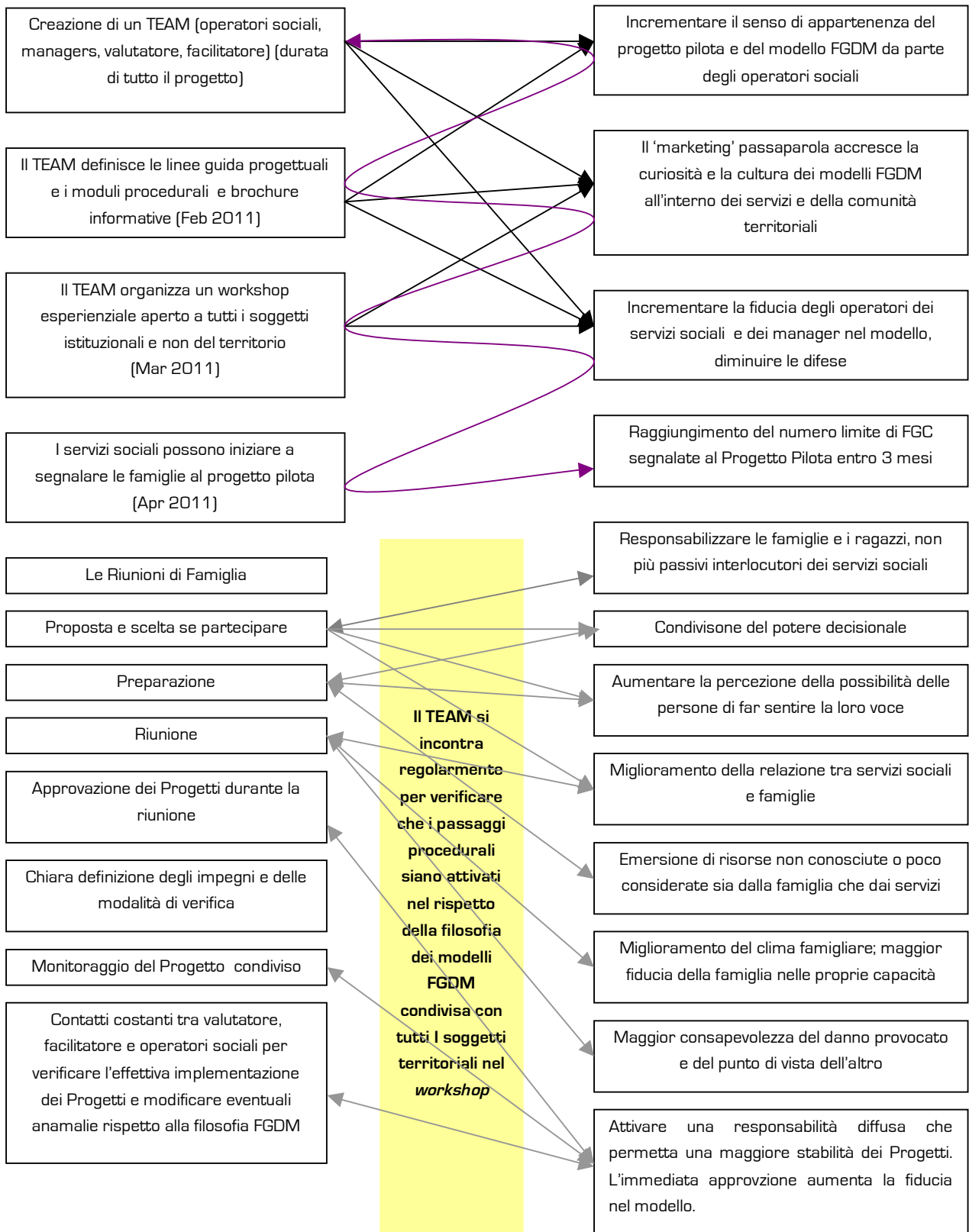
Questi passaggi partecipativi e formativi, l'uno collegato all'altro, avrebbero quindi dovuto portare a poter raggiungere il 'tetto' limite delle segnalazioni al Progetto Pilota nell'arco di 3 mesi.

Per il valutatore e il facilitatore questo sarebbe stato il primo *step* di successo per il programma.

Per quanto riguarda invece la teoria relativa alle riunioni di famiglia si vede dal riquadro giallo che le fasi procedurali devono essere attuate secondo la filosofia dei modelli FGDM - coerenza presidiata dal gruppo di lavoro - al fine di raggiungere gli obiettivi specifici dei modelli di presa di decisioni familiari, che si tratteranno nello specifico nel capitolo successivo.

TEORIA DELL'IMPLEMENTAZIONE

TEORIA DEL PROGRAMMA



Schema 11. Ipotesi di teoria del cambiamento del Progetto Pilota 'Riunioni di Famiglia Volano'

Ciò che però interessa qui è che, come per la logica della teoria del cambiamento di Barnes, non è solo un'azione ad influenzare un risultato, ma è l'insieme di alcune azioni e della loro qualità ad avere forza nel raggiungere ciò che ci sia aspetta dai modelli. Lo schema 11 quindi vuole essere un'inizio nella riflessione intorno alla teoria del cambiamento dei modelli FGDM e dei passaggi progettuali precedenti la loro effettiva attuazione.

### ***Conclusioni***

Possiamo quindi concludere che il modello delle FGC è un modo innovativo di lavorare per i professionisti, ma può essere la riproposizione di un modello tradizionale per le famiglie, se si considera che a tutti può essere capitato di organizzare o partecipare a una riunione di famiglia per affrontare una questione inerente problemi famigliari, cambiamenti previsti o ormai avvenuti. Le basi di giustizia sociale, in assonanza con i diritti umani, portano a sostenere che le FGC sono teoricamente un modello che permette condivisione del potere e può mettere la famiglia realmente al centro del proprio divenire, senza togliere responsabilità ai professionisti.

Nell'applicazione operativa in diversi contesti culturali, è importante tenere le decisioni procedurali e gli adattamenti contestuali incardinati nei principi che ispirano le FGDM, rischiando altrimenti di snaturare i modelli di presa di decisioni.

Un percorso valutativo richiede, quindi, aderenza del disegno di ricerca alla natura intrinseca del proprio oggetto di studio – i modelli FGDM - e della condizione del contesto specifico nonché la riflessione partecipata sulle motivazioni che muovono ogni azione e sul monitoraggio costante di queste ultime al fine di ripensare la teoria sia dell'implementazione sia del programma ed adattarla a ciò che realmente accade all'interno del programma stesso.

Una volta definita la natura dell'oggetto di valutazione, ovvero che il fatto che le FGC sono 'modelli di presa di decisioni', è necessario comprendere quali sono le aspettative legittime nei confronti di questo modello innovativo e in generale dei modelli FGDM. Comprendere le implicazioni per il processo valutativo in merito a ogni fase operativa aiuta a rendersi conto di quanto gli aspetti relazionali, procedurali, istituzionali e le scelte di implementazione possano influenzare sia il successo di ogni fase sia del processo delle FGC in generale, nonché degli esiti attesi da valutatori e committenti, così come quelli che si aspetta la famiglia.

#### ***4. Oltre la supremazia del metodo, l'evaluando al centro della riflessione***

##### ***Premessa***

L'analisi teorica e operativa dei *Family Group Decision Making Models (FGDM)* dei capitoli precedenti mostra che questi modelli rappresentano un potenziale strumento per un'equa condivisione del potere, per porre la famiglia effettivamente al centro del proprio divenire e delle scelte relative ai propri membri senza togliere responsabilità e ruolo ai professionisti. Ancora, dalla riflessione sulla struttura operativa delle FGC emerge la necessità di adattare i modelli a forte impatto relazionale alla situazione specifica – normativa, culturale, organizzativa - nella quale sono implementati, pur nel rispetto dei principi ispiratori.

Per quanto i principi cardine dei modelli FGDM siano chiari ed esaustivi dal punto di vista teorico, nel campo della valutazione e dell'implementazione è necessario, come indicano anche McCrae e Fusco (2010), soffermarsi a ripensare, rinegoziare e ridefinire gli obiettivi e le aspettative a essi collegati, spesso dati per scontati, sia nell'ambito della protezione dei minori sia in quello penale minorile.

Il tipo di *evaluando* e i principi operativi rappresentano, quindi, la linea guida entro la quale declinare le aspettative sia di breve che di lungo termine nei confronti degli oggetti di studio. Committenti e valutatori dovrebbero, di conseguenza, avere come riferimento il criterio della *situational responsiveness*, ossia l'utilizzo dell'approccio alla valutazione e dei metodi più adatti alla contesto, per definire le domande di ricerca, gli indicatori di processo e di efficacia.

L'argomentazione iniziale che si intende sostenere in questo capitolo è, quindi, che né la natura dell'oggetto di ricerca né il successo possono essere concetti *standard* e che i disegni di valutazione devono essere plasmati *sull'evaluando* e sulle condizioni contestuali con creatività e originalità, anche in presenza di *terms of reference* restrittivi che individuano un approccio come *The best*.

L'idea che l'approccio dominante, ossia quello positivista-sperimentale, sempre più preteso da finanziatori e committenti, sia il migliore per ottenere risultati inattaccabili è, ad esempio, pregiudizievole perché implica l'assoluta superiorità scientifica dei *dati hard* rispetto a quelli qualitativi. In campo sociale, l'argomentazione positivista classica, sostenuta da una parte del mondo valutativo, porta spesso a rilevare lo scarso funzionamento dei modelli di intervento, come emerge dalla recente *review* nordamericana di Slonsky (2009) o dalla ricerca svedese di Sundell (2004) rispetto ai modelli FGDM, ponendo di conseguenza sovente il dubbio sulla maggior efficacia di modelli 'innovativi' rispetto a quelli 'tradizionali'<sup>65</sup>, visti contrapposti l'uno all'altro.

Proprio a fronte di questi risultati negativi o poco significativi, la tesi che il presente lavoro mira a sostenere è che nella logica dominante ci sia un 'errore originale' rispetto alla definizione del tipo di *evaluando* e delle aspettative nei suoi confronti. La proposta è di utilizzare una logica analitica inversa, ossia riflettere su quali approcci e metodi sono più indicati per valutare modelli di lavoro

---

<sup>65</sup> Si utilizzano qui i termini 'innovativo' e 'tradizionale' così come rilevati nelle ricerche sperimentali che contrappongono un modello di intervento a un altro.

sociale 'innovativi' caratterizzati da complesse interrelazioni e dai contorni non ancora definiti, invece di stabilirli a priori perché ritenuti più scientifici di altri o più accettabili da parte dei committenti.

Il concetto base è, quindi, la pari dignità degli approcci e dei metodi di ricerca, superando in questo modo il concetto di gerarchia, ma soprattutto andando oltre il metodo e osservando con attenzione i significati che il 'materiale valutativo' – i modelli FGDM - ha in sé.

Non si tratta, quindi, di demonizzare i metodi quantitativi o l'approccio sperimentale a favore di quello etnografico o viceversa, quanto piuttosto di partire dall'analisi *dell'evaluando* per comprendere ciò che ogni approccio alla valutazione può offrire alla situazione specifica.

La risposta alla posizione classica positivista-sperimentale implica, allora, un'articolata riflessione sia sulla natura intrinseca dell'*evaluando* - i modelli FGDM - sia di contenuto sul concetto di successo, nonché sulla scelta di approcci e metodi.

#### **4.1 La costruzione dell'evaluando**

Alla luce dell'analisi della natura ontologica e operativa dei modelli di presa di decisioni, dimensioni l'una strettamente connessa all'altra, sembra ora opportuno portare la riflessione sul piano di *cosa e come* osservare lo specifico oggetto di studio, aiutati anche dalle sollecitazioni circa le implicazioni per il processo valutativo che ogni fase operativa ha fatto emergere.

Innanzitutto, è fondamentale definire il tipo di *evaluando*, ovvero i modelli FGDM che è noto essere caratterizzati da principi chiari e da una struttura operativa definita ma flessibile. Ai fini della valutazione però non è possibile accontentarsi di questi elementi e decidere come osservare e indagare senza identificare di quale 'materiale valutativo' è fatto l'oggetto che si vuole studiare.

Ritorna qui l'idea dell'esistenza di diverse categorie di oggetti di valutazione che richiedono uno sguardo specifico, una strutturazione del disegno di valutazione appropriata, senza ridurre la questione di metodo alla definizione degli strumenti di rilevazione.

Innanzitutto, sia la fase di definizione delle domande di valutazione sia quella di scelta dei metodi sono parte di una sequenza a catena il cui anello successivo non può formarsi armoniosamente se non è prima agganciato significativamente a quello precedente.

Si veda meglio la questione attraverso lo schema 12 relativo alla costruzione critica dell'*evaluando* e del piano di valutazione.

Il modello delle FGC ha caratteristiche ontologiche e operative fondate sulla possibilità per tutti i soggetti coinvolti nella situazione di un minore in difficoltà, o di una famiglia in crisi, di far sentire la propria voce nell'ambito decisionale, solitamente terreno privilegiato dei servizi sociali. Seguendo la traccia relativa alla costruzione dell'*evaluando*, si può a ragione sostenere, riprendendo quanto scritto in precedenza, che le specifiche operative delle FGC sono in linea con la natura epistemologica dei modelli FGDM, alla luce comunque della consapevolezza di rischi di perversione del modello – *focus* sulle procedure - che il processo valutativo deve essere in grado di far emergere.

**Schema per la costruzione critica dell' *evaluando* e del piano di valutazione:**

1. Analisi della natura dell' *evaluando*:

- a) quali sono le caratteristiche ontologiche ed epistemologiche?
- b) le specifiche operative sono in linea con la natura dell'oggetto di valutazione?

2. Definizione del tipo di *evaluando*. Data l'analisi della natura dell'oggetto di valutazione come possiamo definire l' *evaluando*?:

*Policy* - programma - progetto - modelli decisionali - progetto personalizzato - intervento - trattamento;

3. Definizione delle aspettative:

- a) quali risultati ci si può realisticamente aspettare dall' *evaluando*?
- b) queste aspettative sono tutte raggiungibili dall'oggetto di valutazione?

3. Definizione delle domande di valutazione. Dato il tipo di *evaluando* e le sue caratteristiche [potenzialità, limiti, aspettative realistiche]:

- a) cosa si decide di guardare: processo, *output*, *outcomes* di breve o medio periodo, effetti di lungo periodo?
- b) quali dimensioni e variabili di ciò che si osserva sono collegate in maniera specifica all' *evaluando* in termini di prodotto e risultati?
- c) su quali dimensioni e variabili l' *evaluando* potrebbe avere influenza, ma non sarebbe l'unico 'concorrente'?
- d) le domande di valutazione a cui si vuole rispondere rispettano il tipo di *evaluando*? (verifica della fedeltà delle domande di valutazione alla natura dell'oggetto di valutazione)

5. Definizione del metodo:

- a) quale approccio o quali approcci rispettano la natura dell' *evaluando*?
- b) quali tra questi approcci sono appropriati al contesto specifico di valutazione? (contesto organizzativo, culturale, tipo di programma in atto, tempi del programma e della valutazione, ecc.)
- c) quali metodi e strumenti rispettano il tipo di oggetto di valutazione e quali sono appropriati al contesto specifico di valutazione?

Schema 12. Costruzione dell' *evaluando* e del piano di valutazione

La valutazione, infatti, ha anche lo scopo di rilevare gli effetti perversi e inattesi dell'implementazione, per attuare strategie condivise che permettano di superarli e modifiche contestuali che mantengano il *nocciolo* dello spirito originale, soprattutto nelle situazioni di processi emergenti (progetti pilota di pratiche innovative).

Definita la natura epistemologica e operativa dell'oggetto di ricerca, la parte cruciale della costruzione dei disegni di valutazione è determinare il tipo di *evaluando*. Questa definizione tipologica pone, infatti, le basi per la costruzione di un piano di valutazione coerente e appropriato alle caratteristiche dell'oggetto di studio, ossia è il presupposto per la 'validità interna' del piano di valutazione.

E' solo attraverso la definizione del tipo di 'materiale valutativo' che diventa possibile porsi domande di ricerca adeguate e, ancor prima, identificare aspettative congrue. Le domande di valutazione non possono, infatti, essere *standard* e, prima di pensare ai quesiti valutativi, è necessario chiedersi quale tipo di risultati sia lecito aspettarsi dall' *evaluando*; formulando ancora meglio, gli interrogativi vertono su quali risultati, dato il tipo di *evaluando*, possono realisticamente essere prodotti direttamente e quali invece potrebbero essere il prodotto concorrente dell' *evaluando* e di altri componenti esterne ma comunque collegate.

Si deve determinare ora a quale tipo di *evaluando* appartengono i modelli FGDM, attraverso la tipologia degli *oggetti di valutazione sociale* raffigurati a strati nella figura 6. Nella parte più esterna della ‘cipolla’, il grado di complicatezza e astrazione è ampio – le *policy* – fino ad arrivare alla parte centrale che rappresenta un livello strettamente operativo riguardante individui, famiglie o gruppi, ossia gli interventi e i trattamenti.

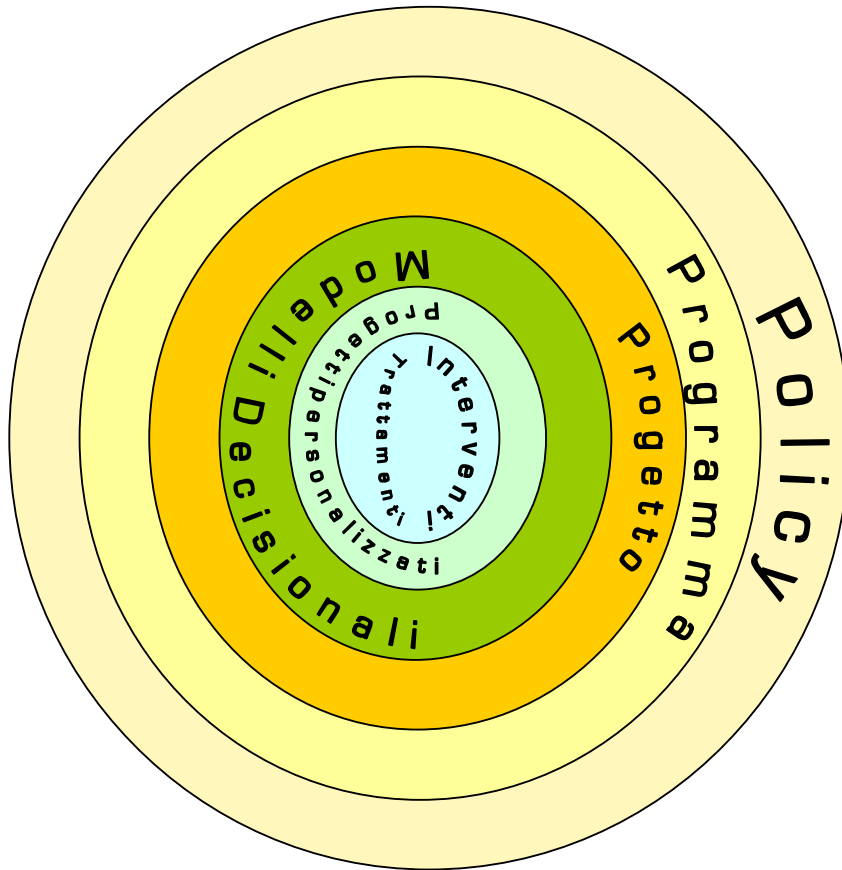


Figura 6. Tipologia degli oggetti di valutazione sociale

Per spiegare le differenze tra i tipi di oggetto di valutazione sociale, si è scelto di avvalersi di un esempio concreto. Potrebbe infatti a prima vista sembrare scontato determinare in quale tipo si collocano le FGC, ma se si utilizza questa occasione come esercizio per comprendere come mai un *evaluando* afferisca a un tipo o a un altro, le scelte di approccio e metodo risulteranno chiare e difendibili.

Si prenda quindi l'esempio del già citato Progetto Pilota 'Riunioni di Famiglia Volano' che rientra in quello più ampio 'Volano', che a sua volta è parte di un programma denominato 'Piano di Intervento dell'ambito dell'ASL di Monza e Brianza', il quale accorpa i progetti finanziati attraverso la DGR 9502 della Regione Lombardia sul tema dell'inclusione sociale di persone sottoposte a procedimenti penali.



E' evidente che la normativa Regionale rappresenta la *policy* che richiede la presentazione e la formalizzazione di un programma integrato composto da differenti progetti di cui 'Volano' ne rappresenta uno (figura 7).

All'interno di ogni progetto, possono poi esserci azioni specifiche con obiettivi differenti, tra le quali possono trovar posto modelli decisionali, progetti personalizzati, interventi o trattamenti. Ogni tipo di oggetto di valutazione può rientrare solo in una delle categorie della tipologia, ma non necessariamente si trovano sempre i livelli successivi e precedenti. Nel caso di gruppi di auto-mutuo aiuto che si attivano grazie all'intraprendenza di un operatore o al desiderio di un cittadino, possono non esserci politiche di supporto o programmi di finanziamento né progetti personalizzati o interventi.

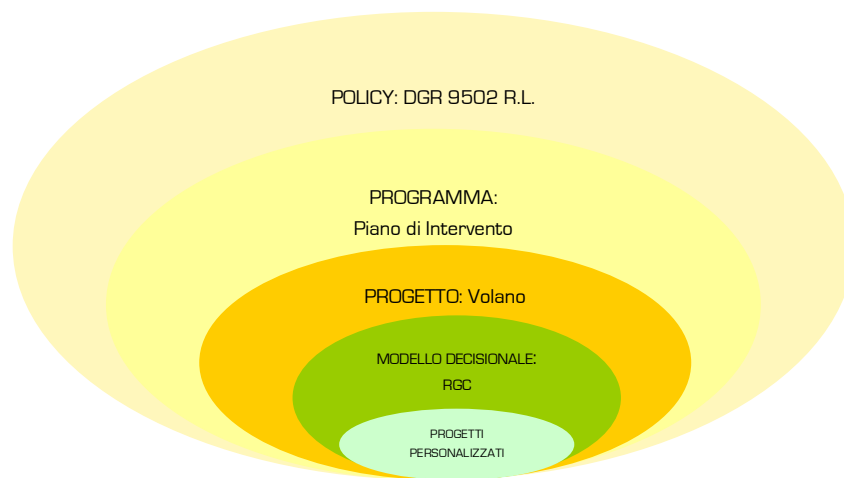


Figura 7. Tipologia degli oggetti di valutazione sociale in pratica

Prendendo spunto dalla riflessione di Rogers (2008), ai fini della valutazione diventa interessante la differenziazione tra complicato, ciò che è composto da più parti, e complesso, ossia ciò che ha parti emergenti ed evoluzioni incerte; è importante precisare che alcuni oggetti di valutazione sono sia complicati che complessi, altri complessi, altri ancora 'solo' complicati. Queste considerazioni aiutano a comprendere che il materiale di cui è fatto l'*evaluando* è estremamente importante per costruire un piano di valutazione che risponda sia alla sua natura sia all'ambiente (es. *policy* e programma) del quale è parte.

Se si pensa all'oggetto di studio spiegato analiticamente nel capitolo terzo – il modello delle FGC – possiamo affermare che questo non solo è composto da più aspetti, ma che esso è talmente collegato, influenzato e influenzante il complesso delle azioni, attività, relazioni accadute prima e dopo, da poter essere collocato nella categoria del complesso.

Se ci si applicasse a evidenziare ogni singola parte, si potrebbe, infatti, dire che convergono elementi di semplicità, complicazione e complessità: la fase di preparazione è semplice in quanto è definita dal facilitatore con ognuno degli invitati; la riunione è complicata perché implica più passaggi e fa riferimento a molte persone che si relazionano l'una all'altra seguendo però il copione dato dalla struttura della riunione; infine l'insieme della proposta, della riunione e dell'implementazione del Progetto è complessa perché altamente contestuale, dipendente dalle

dinamiche relazionali tra i membri della famiglia e chi si è assunto l'impegno del monitoraggio, influenzabile da fattori non prevedibili (es. crisi economica che porta a perdita del lavoro).

Riprendendo la tipologia proposta nella figura 6 e le riflessioni precedenti, si desume che i modelli FGDM possono essere oggetto di progetti e di programmi, ma non sono in sé né progetti né programmi, né tanto meno *policy*, anche se queste ultime possono essere portatrici degli stessi principi e delle medesime finalità. Un esempio di *policy* che ha come oggetto specifico l'applicazione del modello delle FGC è la legislazione neozelandese, che prevede l'utilizzo normativo del modello.

Una volta quindi stabilito che i modelli FGDM - tra i quali le FGC - possono essere l'oggetto o uno dei contenuti di *policy*, programmi e progetti, ci si chiede quale sia la loro natura, senza dare per scontato che rientrino nel tipo 'modelli decisionali', ma cercando invece di capire come mai non siano né 'progetti personalizzati' né 'interventi' o 'trattamenti'. Entrare nel merito delle differenze tra questi tipi di *evaluando* aiuta a comprendere la logica che ha guidato molti degli studi analizzati con la sintesi metavalutativa e a metterne in luce limiti e potenzialità nella valutazione dei modelli FGDM.

Per modelli decisionali, infatti, si intendono quei processi decisionali strutturati, sia quelli che implicano il coinvolgimento diretto di tutti gli *stakeholders* nell'assunzione di decisioni riguardanti la vita delle persone - ovvero i passi da effettuare verso un cambiamento sistemico e relazionale auspicato e condiviso -, sia quelli più tradizionali, che concentrano la responsabilità decisionale nelle mani dei servizi sociali e dei loro professionisti.

Non si tratta di 'progetti personalizzati' né di 'interventi', in quanto questo tipo di oggetto di valutazione si concentra sul processo, sullo strumento relazionale, per definire proprio i progetti personalizzati, gli interventi e i trattamenti. Il modello RGC rappresentano il modello di presa di decisioni - nel nostro caso ciò che ha portato la famiglia di Ivan e i servizi sociali a definire il Progetto sviluppato durante la fase della riunione -, mentre il Progetto rappresenta il progetto personalizzato e i contenuti specifici - le azioni - sono gli interventi e i trattamenti.

Ovviamente sia i progetti personalizzati sia gli interventi singoli possono essere definiti anche attraverso altre modalità decisionali, come quelle tradizionali comunemente attivate nei servizi sociali. I progetti personalizzati sono allora un insieme di interventi e trattamenti identificati per, o da, un individuo e una famiglia o un gruppo di persone.

Il progetto personalizzato costruito con Enrico e la sua famiglia è caratterizzato: dal collocamento di Enrico in comunità, intervento attraverso il quale può, dopo un periodo di ambientamento, iniziare la scuola serale per ottenere la licenza di scuola media; un tirocinio lavorativo per imparare a mantenere gli impegni e crearsi una formazione professionale. A questi interventi è collegato l'accompagnamento educativo, la psicoterapia e i controlli delle urine per verificare l'uso di cocaina e cannabinoidi. I genitori, inoltre, hanno acconsentito a un sostegno genitoriale con gli operatori dei servizi di penale minorile.

Quello presentato nel suo insieme è l'esempio di un progetto personalizzato, mentre la comunità, l'inserimento lavorativo, la ripresa della scuola, l'accompagnamento educativo rappresentano interventi specifici all'interno dello stesso progetto e la psicoterapia è, invece, un trattamento in

quanto ha una valenza psichiatrica e medica di contenimento degli episodi paranoidi e di aderenza alla realtà. E' opportuno chiedersi quale sia la differenza tra trattamento e intervento. Il trattamento è caratterizzato dall'idea di applicare metodi e procedimenti allo scopo di conseguire uno o più effetti determinati; l'assunto alla base del trattamento è il modello medico cui si è accennato nel primo capitolo, ovvero che per un problema esiste un rimedio che può portare alla possibile guarigione.

Nell'ambito sociale, si potrebbe sostenere che la differenza tra intervento e trattamento non consista tanto nel tipo di attività o azione (es. psicoterapia o inserimento lavorativo), quanto piuttosto nel modo in cui viene attuata e nel grado di responsabilità rispetto al conseguimento degli effetti desiderati. I trattamenti hanno un grado di responsabilità elevata – come l'aspirina per il mal di testa – ovvero corrispondono al concetto di *cure*, mentre gli interventi rispondono al concetto di *care*, ovvero rientrano in una dimensione relazionale in cui ogni componente agisce in interrelazione con gli altri.

Se si torna all'esempio di Enrico e si suppone che quel progetto personalizzato sia stato deciso attraverso una *Restorative Group Conference* (RGC), è subito chiaro che la natura del progetto personalizzato, dell'intervento e del processo decisionale sono molto differenti tra loro, anche se l'uno collegato all'altro. Si immagini, quindi, che il progetto personalizzato sia una scatola da riempire con oggetti differenti, che rappresentano gli interventi e i trattamenti opportuni.

Ora, le domande da porsi riguardano il modo in cui definire ciò che andrà messo nella scatola e chi ha la responsabilità di decidere. Ci si trova qui di fronte a un bivio: da una parte si può lavorare coinvolgendo la famiglia, ma rimangono i servizi i decisori del contenuto della scatola; dall'altra la famiglia viene messa al centro dandole capacità decisionale piena ed è allora essa stessa a definire il proprio progetto. La figura 8 esplicita graficamente il circolo virtuoso della presa di decisioni partecipata.

Se, come appare ormai evidente, i modelli FGDM rappresentano dal punto di vista valutativo un 'modello decisionale', un metodo di progettazione che consente alla famiglia uno spazio di parola, una parola che pesa (Kate Morris, comunicazione personale), è allora necessario tenere a mente che tramite il processo di *problem solving* si definisce un progetto personalizzato composto da vari interventi con differenti obiettivi e metodi di monitoraggio e verifica. L'attenzione a questo aspetto è fondamentale per definirne le aspettative specifiche.



Processo decisionale

Progetto personalizzato

Interventi

Figura 8. Il circolo virtuoso della presa di decisioni partecipata

Chiarito il tipo di oggetto di valutazione, si deve decidere il metodo, scegliendo tra l'accontentarci di una valutazione di processo o l'opportunità di valutarne l'efficacia (Connolly & Morris, 2012) identificando gli indicatori a questo appropriati. Il procedimento analitico di costruzione dell'evaluando richiede a questo punto di determinare cosa ci si possa realisticamente aspettare dall'oggetto di ricerca e, di conseguenza, gli indicatori di processo e di efficacia congruenti. In questo modo si costruisce il concetto di successo su basi specifiche.

#### **4.2 Aspettative e successo: verso una definizione specifica per i modelli FGDM**

Si è compreso che la parola d'ordine è appropriatezza alla situazione. Il processo analitico definitorio proposto è la premessa alla riflessione sulle domande di valutazione appropriate che spesso, invece, sembrano un prodotto preconfezionato adatto a ogni oggetto di valutazione in ogni contesto, più che l'esito di un processo analitico e partecipato. Ci si potrebbe chiedere allora se i modelli FGDM ad esempio siano uguali alla psicoterapia cognitivo-comportamentale.

In caso di risposta negativa, emergeranno domande di valutazione differenti, ma, ancor prima, le aspettative nei confronti dei due oggetti di valutazione risulteranno necessariamente diverse: sono, quindi, le aspettative degli oggetti di valutazione a guidare domande di ricerca e indicatori, non il contrario.

La definizione delle aspettative risponde sia alla natura dell'*evaluando* sia al contesto culturale, organizzativo e normativo per metterne a fuoco le specificità che concorrono a determinare un piano di valutazione adeguato (ad esempio tempi e tipo di programma). Tutte queste dimensioni partecipano a definire il concetto specifico di successo: un programma pilota in un contesto organizzativo turbolento e lo stesso programma ormai consolidato in un ambiente stabile

potrebbero, infatti, rispondere a concetti di successo in parte differenti conducendo, quindi, a scelte di metodo appropriate.

Da una parte, infatti, può essere più interessante attuare uno studio di caso per verificare la teoria sottostante l'oggetto di valutazione, osservare chi ogni giorno ha a che fare con il fenomeno e parlare con loro (Braithwaite, 1989), per far emergere dimensioni improbabili con una *survey* o questionari; dall'altra l'interesse può essere focalizzato sugli esiti e su uno studio di tipo longitudinale per il quale un esperimento o una *survey* possono essere più adeguati.

Le domande di ricerca sono la conseguenza del processo analitico proposto (schema 12) e dell'interesse dei committenti, ma devono rispondere *in primis* al criterio di coerenza da una parte con l'oggetto di valutazione e dall'altra con l'approccio valutativo e il significato di successo implicato.

Nella figura 9, la doppia freccia indica proprio la coerenza tra definizione di successo e scelta dell'approccio di valutazione, che diventa il mezzo per verificare se e come le aspettative congruenti con l'*evaluando* sono state raggiunte e in che misura lo sono state; se il successo dell'*evaluando* è prettamente processuale e relazionale, l'approccio sperimentale potrebbe essere incoerente.

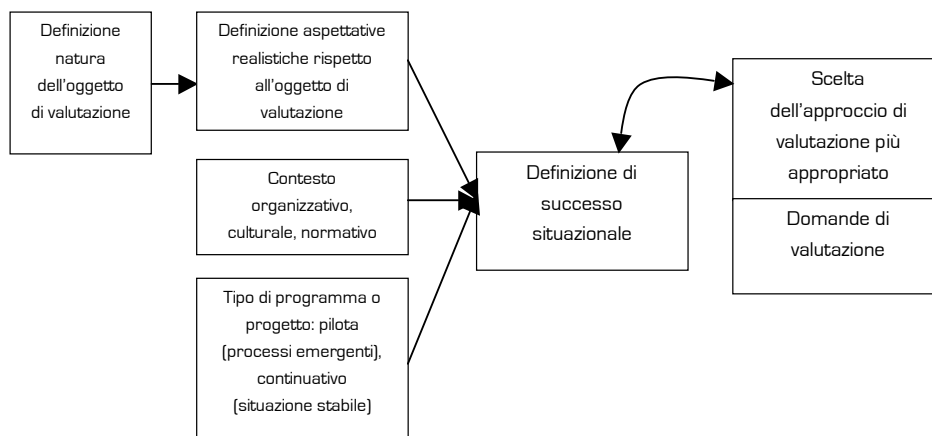


Figura 9. Definizione del piano di valutazione

La riflessione che qui si propone sul concetto di successo prende, infatti, in considerazione una constatazione pleonastica quanto necessaria, ossia che gli approcci alla valutazione affrontano il tema dell'efficacia in maniera differente, che non esiste una definizione *standard* di successo nonostante la posizione positivista dominante.

Da un lato della polarità il successo è rappresentato dalla stretta concordanza tra aspettative e risultati, indipendentemente dal contesto nel quale il modello è implementato; all'opposto del *continuum* l'influenza e la partecipazione dell'ambiente organizzativo e culturale è fondamentale per il successo dell'*evaluando* e, soprattutto, per il suo boicottaggio.

Come già evidenziato nel capitolo precedente, i modelli di presa di decisioni famigliari (FGDM) hanno una natura prettamente relazionale con uno scopo pratico immediato e limitato nella sua

portata, ovvero corrispondente alla definizione di un progetto personalizzato condiviso tra tutti gli *stakeholders*.

Lo scopo pratico è però solo la punta dell'*iceberg*; le finalità sottese alla progettazione comune, alla condivisione del potere, alla responsabilità diffusa – anch'esse aspettative specifiche – sono: la possibilità di creare relazioni collaborative tra servizi sociali e famiglie e tra servizi differenti; far emergere risorse relazionali e pratiche familiari e comunitarie sconosciute o potenziali; coinvolgere maggiormente le famiglie e i ragazzi nell'assunzione di impegni che sentano vicini e realizzabili; aumentare le possibilità di successo dei progetti personalizzati; favorire infine la comprensione del punto di vista dell'altro e dell'eventuale danno affettivo e pratico provocato.

E' utile, inoltre, ricordare che i progetti personalizzati sono composti da diversi attori istituzionali e non, da varie dimensioni di intervento (sociale, psicologica, psichiatrica, medica, relazionale, ecc.) e da tempistiche di attuazione differenti delle varie azioni – a volte dunque un punto del progetto può essere attivato solo se un altro si è concluso.

La figura dell'*iceberg* (figura 10) mostra in blu i livelli di aspettative connesse ai *Family Group Decision Making Models*, mentre il verde evidenzia alcune categorie di variabili che concorrono, insieme ai modelli di presa di decisione familiare, al raggiungimento del successo del complesso lavoro sociale con le famiglie, ossia la diminuzione degli eventi di rischio e danno che hanno portato all'intervento dei servizi sociali e il cambiamento comportamentale interiorizzato - aspettative indicate in rosso. Queste ultime aspettative sono definite in questo lavoro di ricerca *outcomes* complessivi.

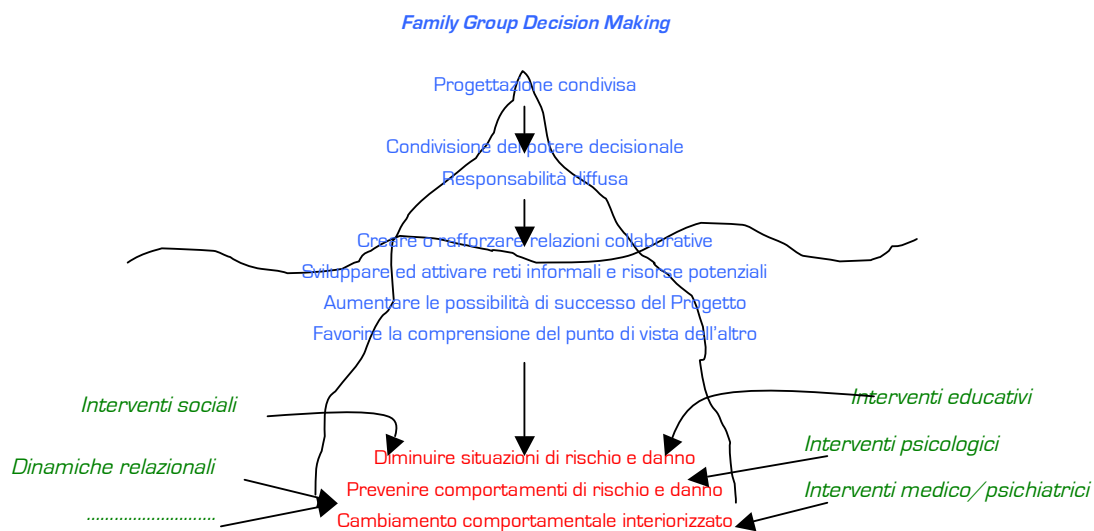


Figura 10. Iceberg delle aspettative dirette e indirette

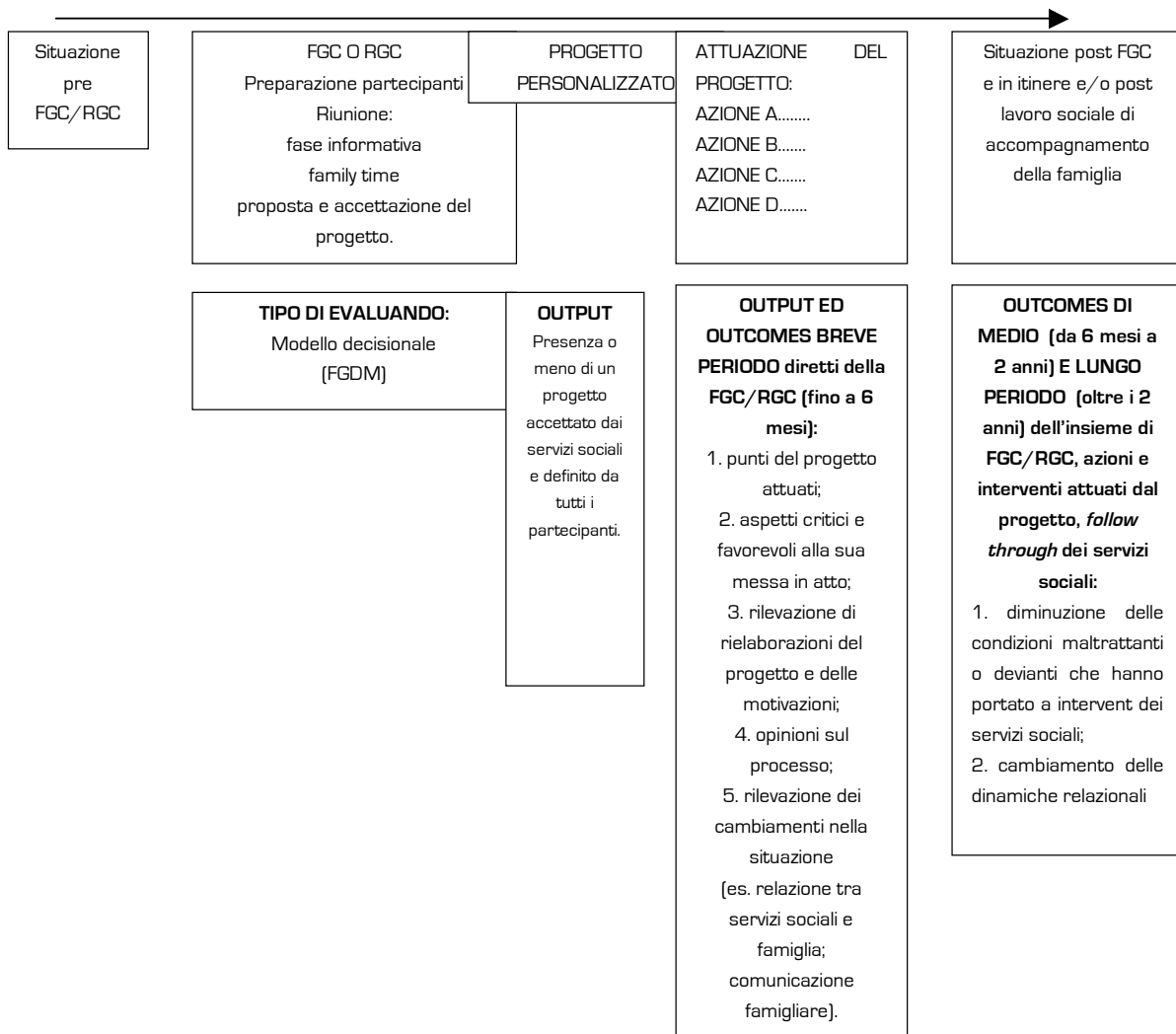
Lo schema 13 mette in luce che le aspettative di esito del complesso del lavoro sociale con le famiglie sono il risultato combinato di molti elementi di cui le FGC sono solo una parte. A questo punto la domanda da porsi è quale efficacia sia coerente con i modelli di presa di decisioni familiari e se la definizione di tale successo sia univoca nei differenti contesti di applicazione.

Ha senso valutare l'efficacia perché è importante sapere se e come questi modelli funzionano, a quali condizioni lo fanno e come migliorarli; tuttavia è chiaro che non ha senso studiare le FGC come meri trattamenti, ossia non ci si può aspettare la diminuzione delle recidive o del maltrattamento o dell'abuso sessuale dalla sola messa di questi modelli.

Attraverso la schema 13, si osserva il percorso delle famiglie nel lavoro con i servizi sociali e come si inseriscono i modelli di presa di decisioni in tale processo.

Come si nota, il lavoro di accompagnamento dei servizi sociali inizia a un certo punto della vita della famiglia – la famiglia infatti esisteva ben prima - e comporta una serie di attività (es. fase di conoscenza, valutazione della competenze genitoriali, azioni di protezioni immediate del minorenne) a seguito della quali potrebbe essere proposto un modello di presa di decisioni familiare (es. FGC) che, quindi, si inserisce in un processo già in essere tra famiglia e servizi sociali.

Accompagnamento della famiglia da parte dei servizi sociali



Schema 13. Processo di accompagnamento e aspettative

Il modello di presa di decisioni familiare attuato implica alcune fasi, come spiegato nei capitoli precedenti, che si dovrebbero concludere con l'elaborazione di un progetto personalizzato che rappresenta, quindi, il prodotto della riunione: l'indicatore di *output* è la presenza o assenza di un progetto condiviso dai partecipanti e accettato dai servizi sociali. La presenza dell'*output* non implica però l'attuazione effettiva del progetto personalizzato né il raggiungimento di risultati di efficacia.

A breve termine, intendendo un periodo fino a sei mesi, è infatti necessario verificare l'effettiva implementazione del progetto con attenzione alle azioni attuate, agli aspetti critici<sup>66</sup> e favorevoli della sua implementazione, nonché rilevare le eventuali rielaborazioni e le dinamiche decisionali connesse. Gli *output* (es. quali azioni del progetto sono state attuate) e gli *outcomes* di breve periodo (es. miglioramento clima familiare) sono strettamente collegati alle dinamiche tra i vari soggetti coinvolti a fronte della teoria del cambiamento dei modelli FGDM.

Per questa ragione, la rilevazione di efficacia specifica e complessiva non può prescindere dalle modalità con cui sia i modelli di presa di decisioni familiari sono implementati, sia da come i servizi sociali intendono il loro lavoro complessivo con le famiglie.

Risuonano a questo punto le tematiche affrontate nei primi capitoli; se si attuano i modelli FGDM all'interno di un lavoro complessivo di accompagnamento incoerente con i principi epistemologici dei modelli stessi, si rischia di far perdere valore ai possibili risultati delle FGDM e ciò potrebbe non dipendere in alcun modo dall'oggetto di valutazione. E' chiaro, quindi, quanto sia importante prendere in considerazione l'ambiente esterno e il contesto di valutazione, che hanno evidentemente una forte influenza sul raggiungimento del loro successo.

Proprio per dare importanza al contesto, è interessante rilevare i cambiamenti della situazione nel breve periodo, sia attraverso l'opinione delle persone sia con *checklist* di eventi: le prime possono fornire indicazioni relazionali che le seconde non potrebbero mai far emergere, mentre queste ultime permettono di evidenziare elementi 'certificati' da comparare con quelli precedenti (es. nr di eventi trasgressivi verificati).

L'incrocio dei dati rilevati da strumenti diversi permette infatti di accogliere la complessità dei modelli FGDM, dell'ambiente che li circonda e del quale sono parte (es. lavoro di accompagnamento globale della famiglia) nonché di evidenziare discrepanze interessanti (es. mancanza di nuovi episodi devianti certificati a fronte di interviste che evidenziano un comportamento del ragazzo ancora violento).

Come sottolinea Braithwaite, approcci, metodi e strumenti differenti sono in grado di raggiungere dimensioni comunicative e percettive diverse anche in riferimento allo stesso indicatore: 'i disegni di ricerca etnografici possono iniziare a cogliere questi significati condivisi, ma la sottile variabilità delle modalità di esprimere vergogna creano enormi problemi a forme di raccolta dati più sommarie come un disegno di ricerca che preveda una *survey*' (1989, pag.

---

<sup>66</sup> Si utilizza in questo contesto il termine 'criticità' come equivalente di 'punto di attenzione', snodo e passaggio 'cruciale': Vergani, A. (2009) Le criticità nel rapporto tra valutatori e committenti negli approcci riflessivi, contributo al convegno dell' Associazione Italiana di Valutazione.



118]. La valutazione di efficacia dei modelli FGDM deve cercare di sapere cogliere la sottile variabilità dei significati agiti e percepiti dai diversi soggetti coinvolti.

Gli *outcomes* specifici, ma ancor più quelli complessivi come il cambiamento comportamentale - *outcome* globale -, si innescano quando le persone sentono di avere la possibilità di non fallire, di essere parte attiva di un processo in cui però non sono lasciate sole: dalla sintesi dei risultati emerge la fatica dei servizi istituzionali ad accompagnare le famiglie nel percorso di implementazione del progetto personalizzato, anche se questa è una fase di cruciale importanza della struttura operativa dei modelli FGDM.

Come affrontato nel precedente capitolo, facilitatori, operatori e valutatori identificano il *focus* centrale del modello nella riunione, limitando il significato delle altre fasi su cui invece queste figure, e soprattutto i valutatori, dovrebbero concentrare la loro attenzione.

Dal punto di vista metodologico, l'attenzione agli *output* e agli *outcomes* diretti permette di dare senso ai successivi risultati di impatto a medio e lungo termine, per determinare i quali però dobbiamo valutare anche il complessivo lavoro sociale di accompagnamento delle famiglie e gli interventi connessi. E' ora ovvio che l'impatto dei modelli FGDM sul maltrattamento, l'abuso di minorenni o sulla devianza non possa essere diretto e che, quindi, non possa essere valutato come un trattamento.

Diventa pertanto chiaro che i livelli di efficacia dei modelli decisionali sono due - uno specifico e uno complessivo - che non possono essere tra loro confusi e nella definizione dei quali le dimensioni relazionale e ambientale devono essere sempre attentamente tenute in considerazione.

E' evidente da questa analisi che la valutazione dei modelli FGDM può essere composta da due valutazioni interconnesse: da una parte quella del processo di definizione del progetto personalizzato e della sua implementazione (es. valutazione diretta della RGC di Ivan) e dall'altra la valutazione del percorso globale delle famiglie di cui i modelli FGDM sono parte.

L'efficacia dei modelli FGDM - efficacia specifica - è rappresentata dall'effetto della decisione, ossia il modo in cui si comportano le persone che devono mettere in pratica gli impegni assunti durante la riunione e inserite nel Progetto. E' fondamentale quindi il collegamento con implementazione perché ci deve essere coerenza tra quest'ultima e l'oggetto di valutazione. E' guardando l'implementazione - *cosa si fa e come lo si fa* - che si può comprendere se il modello funziona.

Solo la seconda parte della valutazione però, quella complessiva, permette di indagare l'influenza e l'impatto dei modelli FGDM sulla diminuzione del maltrattamento o delle recidive.

La valutazione degli *outcomes* complessivi - valutazione di impatto - deve prendere, pertanto, in considerazione:

1. la qualità degli interventi e dei trattamenti attuati, anche quelli non previsti nel progetto personalizzato perché a distanza di un anno potrebbero essere stati modificati;
2. le condizioni contestuali iniziali, intermedie e finali (es. ci sono stati eventi straordinari nella vita delle persone?);

3. le dinamiche relazionali e comunicative iniziali, intermedie e finali.

Senza la distinzione tra efficacia specifica e globale, si darebbe ai modelli di presa di decisioni famigliari una responsabilità eccessiva, soprattutto dove essi sono implementati come parte integrante di un processo più ampio di lavoro sociale, anche laddove si tratta solo dell'attività riparativa.

Dalle riflessioni precedenti, si comprende la necessità di pensare all'efficacia come a una dimensione flessibile, non standardizzabile e, quindi, al successo come a un concetto altrettanto malleabile, ovvero dipendente dall'oggetto della valutazione e dal contesto.

Per meglio visualizzare le questioni trattate, si è deciso di suddividere l'efficacia diretta e indiretta di questi modelli in quattro dimensioni, inserite ognuna in un box esplicativo.

*BOX 1. Il prodotto:*

*Progetto.* La riunione si è conclusa con un progetto?

In questo caso, il successo diretto è definito dal prodotto e non dalla sua qualità, cioè dalla mera rilevazione di presenza o assenza;

*Attuazione del progetto.* Il progetto è stato realizzato? La realizzazione ha rispettato i tempi definiti e i partecipanti hanno rispettato gli impegni assunti?

Anche in questo caso l'efficacia non è definita dalla qualità del lavoro attivato, ma dalla rispondenza o meno al progetto e agli impegni assunti. Questa dimensione di efficacia a breve termine è specifica dei modelli di presa di decisione famigliari;

La dimensione del 'prodotto' (Box 1) fa capire che nella rilevazione degli *output* non è necessario guardare alla qualità di ciò che si fa, quanto rilevarne la presenza o assenza. Questo è un primo *step* per poter osservare la qualità di quanto emerso dalle decisioni.

La dimensione relazionale e qualitativa fa emergere elementi connessi all'efficacia specifica dei modelli FGDM e complessiva del lavoro sociale con le famiglie.

La dimensione relazionale e qualitativa (Box 2) invece permette proprio di cogliere le peculiarità delle opinioni legate appunto alla qualità sia delle relazioni che si instaurano tra le persone coinvolte nel processo delle FGDM. Questa dimensione prende in considerazione quattro aree di interesse prioritario per i modelli di presa di decisione familiare: la partecipazione e condivisione del potere; il miglioramento della relazione tra servizi sociali e famiglia; il miglioramento del clima familiare e l'aumento della comunicazione interna; l'implementazione di qualità del Progetto, ossia una valutazione che metta in luce criticità e potenzialità degli *output* per rilevare il successo dei modelli e possibili spazi di miglioramento della loro struttura processuale.

La connessione tra implementazione e successo è evidente.

BOX2. La dimensione relazionale e qualitativa:

1. Partecipazione e condivisione del potere. Le persone coinvolte hanno sentito di aver voce in capitolo nelle decisioni prese durante la riunione? Si sono sentite ascoltate? Hanno sentito di poter esprimere la propria opinione? Le persone coinvolte come hanno percepito il ruolo del facilitatore? I partecipanti che ruolo hanno percepito di assumere nell'implementazione del progetto?

La dimensione di efficacia specifica si lega alla soddisfazione dei partecipanti rispetto al processo di implementazione e alla realizzazione dei suoi principi ispiratori, nonché alla coerenza tra questi ultimi e il lavoro di accompagnamento effettuato dai servizi sociali;

2. Miglioramento della relazione tra servizi sociali e famiglia. La relazione tra servizi sociali e famiglia o ragazzi si è modificata? Come?

Non si può dare per scontato che sia migliorata anche se è lecito aspettarselo.

Il successo in questo senso è la possibilità di attuare un lavoro sociale condiviso e collaborativo, lontano da logiche di contrapposizione e prevede un cambiamento della relazione precedente in senso positivo. L'efficacia connessa a questi indicatori a breve periodo è specifica;

3. Miglioramento del clima familiare, aumento della comunicazione interna. Cosa ha imparato la famiglia dall'esperienza delle riunioni?

Ci si aspetta che un'esperienza simile possa portare cambiamenti nello stile comunicativo e relazionale della famiglia, sia al suo interno sia con l'ambiente esterno; ci si attende inoltre che il cambiamento sia evolutivo, ma il risultato positivo non può essere dato per scontato.

La dimensione valutata è definita dalle percezioni delle persone coinvolte – ossia la famiglia tanto quanto gli operatori - rispetto a cambiamenti relazionali e comunicativi intervenuti a seguito dell'esperienza dei modelli FGDM.

L'efficacia connessa a questi indicatori è sia specifica che complessiva (stile degli operatori sociali, qualità dei servizi, avvenimenti straordinari come perdita di lavoro, decessi);

4. Implementazione qualitativa del progetto. Qual è la qualità del progetto personalizzato attivato?

Questo aspetto di efficacia si collega al punto 2 del BOX1 'Il Prodotto' - attuazione del progetto – in quanto rileva criticità e potenzialità degli *output*, ossia della messa in atto di ogni azione e del Progetto nel suo complesso.

E' fondamentale dare voce a tutti gli interlocutori al fine di far emergere dissonanze e omogeneità. L'analisi di questa dimensione si focalizza sulle motivazioni personali e sulla qualità dei servizi attivati.

L'efficacia è data dalla percezione di qualità relazionale e operativa dei servizi/risorse offerti e messi in campo perché il progetto possa essere implementato e dall'effettiva assunzione degli impegni da parte dei partecipanti, nonché dalla flessibilità del progetto stesso nel ridefinirsi sulla base delle situazioni contingenti mantenendo al contempo aperta la partecipazione alle decisioni.

L'efficacia è sia specifica – il processo FGDM funziona se ognuno si assume le proprie responsabilità - che complessiva – e questa riguarda la qualità dei servizi presenti sul territorio.

Inoltre dal Box 3 - aspettative dei partecipanti - si nota, così come argomentato in precedenza, che si può definire il successo di questi modelli anche sulla base delle aspettative dei partecipanti sia sulle procedure sia sulla qualità del lavoro svolto da ognuno e del rispetto degli impegni assunti. Solo attraverso la dimensione delle aspettative si può comprendere 'perché ciò che avrebbe dovuto funzionare' – teoria del cambiamento - non ha invece portato il risultato sperato

ed effettuare modifiche sia procedurali sia di qualità del lavoro attuato. Ad esempio si potrebbe scoprire che le persone hanno perso fiducia nel modello perché il facilitatore ha permesso agli operatori sociali durante la riunione di prevalere sugli altri, di portare notizie nuove. Non ha quindi attuato il proprio ruolo di garante della parità di potere.

Tenuto conto che ognuno potrebbe avere differenti aspettative ed è necessario dare voce a tutti i soggetti coinvolti nel processo FGDM, si dovrebbe riuscire a farle emergere tutte. Questo comporta però un impegno che molti programmi o progetti non possono permettersi in termini di risorse da investire – umane ed economiche.

La creatività del valutatore può essere la chiave per ideare strumenti adeguati, ossia rispettosi delle persone e in grado di rilevare le diverse opinioni sia sulle aspettative sia su quanto queste siano state effettivamente raggiunte.

*BOX3. Le aspettative dei partecipanti:*

1. Raggiungimento delle aspettative. Il progetto personalizzato deciso tramite i modelli FGDM ha raggiunto gli obiettivi dei partecipanti? Cosa ne ha impedito il loro raggiungimento? Cosa lo ha favorito? E' prima necessario definire gli obiettivi di ogni partecipante, evidenziarne concordanze e differenze perché essi potrebbero anche essere contrastanti tra loro e, in quel caso, il successo di uno implicherebbe il fallimento dell'altro.

Il successo di questa dimensione è quindi definita dal raggiungimento degli obiettivi dei partecipanti sia in termini percettivi sia 'certificati' (rilevabili dalle cartelle sociali).

L'efficacia è sia specifica che complessiva dipendentemente dal tipo di aspettativa e obiettivo identificato dai partecipanti.

La dimensione operativa (Box 4) si concentra invece sulla possibilità che i modelli FGDM abbiano influenza sul modo di lavorare dei servizi sociali, che renda più democratico l'intervento degli operatori sociali e permetta loro di acquisire una logica volta alla continua riflessività e allo scandaglio delle motivazioni sottostanti le azioni che decidono di compiere. Uno dei principali indicatori di successo dei modelli di presa di decisioni si ritiene sia appunto il cambiamento culturale dei servizi sociali.

Questa è quindi un'area da presidiare e che troppo spesso non è contemplata dai disegni di valutazione, come vedremo in seguito.

Dall'analisi della definizione di successo ed efficacia è chiaro che la scelta delle domande di valutazione debba partire da queste premesse, ma in parallelo è anche necessario identificare l'approccio valutativo adeguato al tipo di oggetto studiato e alla situazione contestuale e ambientale.

BOX4. La dimensione operativa:

1. Cambiamento operativo degli operatori sociali. Le persone coinvolte hanno percepito una differenza tra questa modalità di prendere decisioni e quelle di cui avevano già avuto esperienza? Cosa ne pensano? La differenza percepita è solo relativa alla riunione o anche alla successiva fase di monitoraggio e lavoro di accompagnamento sociale?

Il successo è collegato al fatto che le persone si sentano parte integrante della decisione, e non solo passivi spettatori, e che la filosofia dei modelli di presa di decisioni abbia effettivamente influenzato l'azione degli operatori sociali.

L'efficacia è specifica anche se influenzata dal contesto organizzativo.

2. Fiducia nei principi del modello. Cosa implica questo modello nel lavoro dei servizi sociali? Gli operatori sociali coinvolti credono nel modello? Quali criteri li hanno portato a proporre il modello a una famiglia e non a un'altra?

Il successo è definito dalla riflessione critica su pregi e limiti del modello, dalla possibilità di diffonderlo, di svilupparne di simili e di riflettere sul significato di lavoro sociale.

L'efficacia è specifica anche se influenzata dal contesto organizzativo.

3. Impatto operativo sui servizi sociali. Quale impatto ha avuto l'esperienza del modello di intervento sui servizi sociali?

Il successo è definito dal fatto che i servizi sociali interiorizzino o meno un modello di lavoro collaborativo e che attuino modifiche o si pongano domande rispetto al loro stile di intervento.

L'efficacia è specifica anche se influenzata dal contesto organizzativo.

### **4.3 La tipologia degli approcci valutativi come griglia di lettura critica delle ricerche internazionali.**

Finora si è visto che non esiste un'unica definizione di successo e di efficacia e che questa dovrebbe invece rispondere al criterio di appropriatezza all'*evaluando*, così come la scelta dell'approccio alla valutazione.

Per questo motivo è importante riflettere sulle caratteristiche specifiche degli approcci e per coerenza sembra qui necessario effettuare questa riflessione attraverso la tipologia che ha guidato la classificazione delle ricerche reperite per la sintesi metavalutativa.

La scelta della tipologia di Stame (2001) è dettata da due fattori principali che la rendono congruente con le argomentazioni trattate nel presente lavoro. Da una parte, infatti, non esclude contaminazioni tra un approccio e l'altro, né tanto meno l'utilizzo di metodi e strumenti differenti all'interno dello stesso approccio. Può essere definita come una classificazione flessibile che pone attenzione alla *situational responsiveness* in fase di valutazione.

Dall'altra, il *benchmark* adottato da Stame è '*la pietra di paragone*', ovvero la dimensione rispetto alla quale un programma, un progetto o un intervento sono definiti di successo. E' chiara l'attinenza con l'argomentazione secondo la quale è l'oggetto di valutazione in connessione con il contesto specifico a determinare quale definizione di successo e quale approccio adottare.

Per quanto riguarda il termine 'approccio', si richiama qui la definizione di Stame, secondo cui 'approccio, che appare un termine più *soft* di paradigma, riconduce i tanti modelli presentati in

letteratura ad alcune famiglie principali' (2001, pag.25) di cui si analizzano le principali caratteristiche interessanti per l'*evaluando* specifico - i modelli FGDM.

#### 4.3.1 Gli approcci e le loro caratteristiche

Partendo, quindi, dalla complessiva analisi di Stame, sono state prese in considerazione solo le dimensioni di ogni approccio valutate utili sia a proseguire il processo analitico di costruzione del piano di valutazione appropriato (schema 12), sia a comprendere al meglio i risultati della metavalutazione e della sintesi, ossia critiche e potenzialità delle logiche interne agli approcci nell'ambito della valutazione dei modelli FGDM<sup>67</sup>.

Gli approcci alla valutazione che l'autrice definisce con la sua tipologia si posizionano lungo il *continuum* del successo citato in precedenza, ossia da una parte l'approccio positivista/sperimentale e all'opposto quello costruttivista/del processo sociale. Individua, inoltre, l'approccio della qualità, che ha assunto sempre più importanza nell'ambito sociale in Italia a seguito della normativa sul convenzionamento e sulla certificazione dei servizi<sup>68</sup>.

L'approccio più conosciuto e diffuso sia nelle scienze sociali sia in quelle naturali, ossia l'approccio positivista/sperimentale<sup>69</sup>, è caratterizzato da rigide regole metodologiche al fine di misurare nessi causali: richiede un buon controllo del *setting*, la riduzione della minaccia alla validità interna, precise stime degli effetti del programma, specificazione delle variabili principali e la dichiarazione di chiare ipotesi di ricerca. Questo, quindi, intende il successo come il raggiungimento di obiettivi prefissati a priori.

Nella logica positivista, l'esperimento è considerato il metodo principale di valutazione, da svolgersi all'interno di disegni di ricerca con gruppi di controllo caratterizzati da campioni casuali; può però anche utilizzare analisi descrittive sempre statistiche. L'esperimento richiede, inoltre, che il contesto non venga in alcun modo modificato dai valutatori (valutazione riepilogativa), anche se è un dato di fatto che la valutazione stessa rappresenta inevitabilmente un elemento di influenza sul contesto: basti considerare ad esempio come un professionista potrebbe reagire diversamente dal solito se è attiva una valutazione. Questa posizione è stata, infatti, mitigata con tecniche di monitoraggio intermedie dei risultati, come nella logica della 'valutazione cucita su misura dei programmi' (Rossi, Freeman & Lipsey, 2003).

Questa prima riflessione porta a pensare che non sia, quindi, possibile un totale distacco della valutazione dal contesto di implementazione e dalle dinamiche relazionali: è, si potrebbe dire, una prima minaccia alla validità dell'esperimento. L'approccio positivista, infatti, non prendendo in considerazione le relazioni e i processi comunicativi come essenza stessa dell'oggetto di

---

<sup>67</sup> Per una trattazione approfondita della tipologia di Stame, si fa riferimento a Stame N. (2001) *Tre approcci principali alla valutazione: distinguere e combinare* in Palombo M. Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare, pag.21-46. Milano: Franco Angeli.

<sup>68</sup> Per una trattazione approfondita del tema della valutazione di qualità à nell'ambito dei servizi sociali, si veda: Allegri E. (2002) *Lavoro sociale e qualità: verso nuovi orizzonti*. Rivista Italiana di servizio sociale, 3. Roma: ISTISSE; Ciucci F. (2008) *Valutazione delle politiche e dei servizi sociali*. Milano: Franco Angeli.

valutazione, identifica questa con i trattamenti, snaturando in tal modo il significato ontologico ed epistemologico dei modelli FGDM.

Dall'analisi metavalutativa, sono però emerse altre minacce alla validità di cui i ricercatori si dichiarano sì consapevoli, ma alle quali, dato il tipo di *evaluando*, non appare possibile trovare soluzione attraverso la logica sperimentale. Come accennato in precedenza, la posizione sperimentale implica il confronto di interventi equiparabili tra loro (Weiss, 1998; Morgan & Winship, 2007) – innovativo e tradizionale – al fine di stabilire quale raggiunge gli obiettivi prefissati. Per svolgere tale operazione è però indispensabile che siano contrapposti concetti e realtà omogenei dal punto di vista della natura intrinseca, comparabili appunto. Da questa esigenza, si comprende ancor più la necessità di un'attenta riflessione sulla natura dell'oggetto di valutazione: è possibile comparare un modello FGDM con il lavoro di accompagnamento globale svolto da un'assistente sociale con una famiglia?

Dopo la riflessione analitica proposta, si direbbe ovviamente di no perché i modelli FGDM rappresentano una delle componenti che può permettere di raggiungere gli obiettivi di impatto complessivo, sono infatti solo un tipo diverso di modello di *problem solving*.

La logica positivista/sperimentale trova, quindi, un primo importante ostacolo. L'*evaluando* è considerato un trattamento da somministrare rispetto al quale i valutatori decidono le variabili demografiche o di contesto da controllare: in logica lineare l'input A (e.i. il trattamento) dovrebbe portare al risultato B (es. le RGC diminuiscono le recidive).

Si tratta di una logica lineare: se il trattamento non raggiunge l'effetto desiderato, significa che non ha avuto successo; non c'è spazio per gli effetti inattesi, siano essi positivi o negativi, né per i casi devianti la media, perché l'interesse è focalizzato su ciò che succede nella maggioranza delle situazioni. Si è già accennato che in situazioni di effervescenza organizzativa – progetti pilota – sono soprattutto le discrepanze, i significati condivisi, le dinamiche comunicative e gli elementi processuali a dare spessore ai risultati di efficacia.

Gli esperimenti, infatti, non permettono di prendere in considerazione risultati 'non statisticamente significativi' perché in sé non avrebbero alcun valore e sono, quindi, inutili, a meno che non si esca da una logica strettamente sperimentale e, come in alcune ricerche analizzate, si utilizzino disegni a metodo misto che possano permettere interpretazioni di dati altrimenti inutilizzabili.

E' importante sottolineare che le aspettative – gli obiettivi – dell'approccio sperimentale/positivista nel caso dei modelli FGDM corrispondono all'efficacia definita complessiva in questo lavoro, ma vengono trattate come specifiche dei modelli FGDM. I risultati degli esperimenti, quindi, mettono in evidenza se il trattamento ha 'colpito' l'obiettivo – obiettivo globale del lavoro sociale con le famiglie – che secondo l'argomentazione che si sta qui sviluppando le FGDM non sono in grado di raggiungere.

Non forniscono, inoltre, alcun elemento circa il percorso e le condizioni che hanno portato al successo. L'approccio positivista, infatti, dà per scontata la replicabilità dei programmi perché i

risultati sono ritenuti generalizzabili: ciò che funziona nel contesto X, funzionerà quindi anche nel contesto Y (Rossi, Freeman & Lipsey, 2003), in una logica paragonabile alla catena di montaggio. Chi ha esperienza di lavoro sociale, sa bene però che i cambiamenti comportamentali e relazionali richiedono tempi molto lunghi e differenti da situazione a situazione e infatti si è visto che i modelli FGDM richiedono un adattamento contestuale.

Un ulteriore elemento problematico è il campione, che dovrebbe essere selezionato secondo rigidi protocolli, mentre nella maggior parte delle situazioni è di 'convenienza', ovvero selezionato sulla base di ciò che è disponibile o eticamente attuabile (Campbell, 1969; Sundell, 2004). Nel caso specifico delle ricerche prese in considerazione, molti operatori e manager non hanno ritenuto etico il campione casuale per il gruppo sperimentale, che è solitamente selezionato in maniera discrezionale dagli operatori sociali sulla base di criteri prestabiliti, anche se a volte troppo ampi, ma sempre con il rischio di un'eccessiva interpretazione di questi criteri. Se infatti pensiamo al criterio 'situazione complesse' è chiaro che l'interpretazione di complesso può variare da un operatore sociale all'altro dipendentemente dai *framework* teorici e personali che attua nell'analisi della situazione familiare. In astratto i criteri possono apparire chiari, ma nella pratica sono soggetti alla diversità professionale e personale.

La difficoltà di adottare campioni casuali dovrebbe quindi far propendere i ricercatori verso altri approcci o verso la contaminazione dei metodi, anche se un classico della sperimentazione, Donald Campbell, suggerisce che 'dove i trattamenti randomizzati sono impossibili, l'invito è piuttosto ad utilizzare con scrupolo e autocritica i disegni di tipo quasi-sperimentale' (1969, pag. 415; Trochim, 1986) con l'utilizzo ad esempio di campioni stratificati e disegni sperimentali non equivalenti.

La mancanza di equivalenza dei gruppi viene in genere limitata componendo un gruppo di controllo quanto più possibile simile a quello sperimentale, ma Sundell (2004) mette in luce che esiste ancora poca letteratura su variabili di controllo che possano rendere i campioni realmente omogenei. Un altro aspetto interessante è la possibilità di un forte decadimento del campione di analisi, che può portare a un ulteriore minaccia alla validità interna dei risultati, dato che i campioni non sono mai enormi già in partenza.

Modalità di selezione e decadimento del campione sono elementi che già dovrebbero allertare i ricercatori, in aggiunta alla dimensione temporale che le valutazioni permettono, in quanto l'approccio sperimentale è interessato agli effetti, ovvero all'impatto di lunga durata. Non può, quindi, limitarsi a un periodo di analisi circoscritto, come invece avviene nella maggior parte delle ricerche di progetti pilota che hanno tempi e *budget* limitati.

Per dimostrare l'effettivo successo dell'*evaluando*, inoltre, sono necessarie molte ricerche che, condotte con rigore metodologico – si è visto che ciò richiede un contesto favorevole –, possano essere poi sintetizzate (meta-analisi) (Slonsky, 2009).

Questa posizione valutativa implica ovviamente una gerarchia di metodi che vede al suo apice quelli quantitativi e ancillari quelli qualitativi, con l'accento posto sul rigore del metodo



sperimentale, un rigore che potrebbe scontrarsi con la dimensione contestuale, relazionale ed etica del lavoro sociale.

L'importanza della congruenza tra il fenomeno studiato e i metodi è stato messo brillantemente in evidenza da Shapiro (1973) nella trattazione dello studio su un programma di istruzione mette infatti in luce le differenze tra i risultati dei test condotti sui bambini dei gruppi sperimentali e di controllo, risultati statisticamente non significativi, e le osservazioni condotte in classe, che invece mettevano in evidenza differenze visibili, ovvero rilevavano l'importanza anche della valutazione dell'implementazione.

Quell'esperienza ha permesso di sottolineare l'importanza del contesto e della situazione: i bambini si comportavano in maniera diversa nei due ambienti, fatto che nell'interpretazione risulta adducibile a importanti dimensioni che i test standardizzati non riuscivano a cogliere.

In quel caso, 'la metodologia dei test limitava effettivamente la natura delle domande che venivano poste e predeterminava risultati statistici non significativi' (Shapiro, 1973, 530); allo stesso tempo la studiosa osserva che anche la situazione controllata del test è altrettanto influenzata da variabili situazionali quanto quella della classe o di qualsiasi altro contesto di vita 'reale'.

A differenza dell'approccio positivista, quello pragmatista della qualità giudica un programma rispetto a *standard* (es. *Every Child Matters* in Gran Bretagna presi in considerazione dalla ricerca Londra<sup>70</sup>) definiti dai valutatori, da programmatori o da enti esterni; per questo approccio, i valori sono un elemento centrale in quanto la valutazione trova la sua ragion d'essere nel giudicare. Scriven (1995) ipotizza una valutazione *goal free*, non influenzata dagli obiettivi del programma, che misura la performance, applica un punteggio e sintetizza un giudizio finale di valore.

L'elemento di confronto è allora ciò a cui tutti i programmi simili dovrebbero tendere su una certa scala di merito, se vogliono essere considerati di buona qualità. A differenza dell'approccio positivista/sperimentale, si giudica un programma rispetto ad altri e non rispetto a un gruppo di controllo. L'unica ricerca analizzata che utilizza in parte questo approccio lo contamina con quello positivista, in quanto prende in considerazione sia gli obiettivi del programma sia gli *standard* nazionali per la qualità del lavoro nell'ambito della protezione dei minori.

L'approccio costruttivista del processo sociale (*responsive evaluation* di Stake; *empowerment evaluation* di Fetterman; la valutazione orientata all'utilizzatore di Patton) si pone sul versante opposto a quello positivista. Questa differenza è chiara nelle parole di Strike:

'gli uomini hanno scopi ed emozioni, fanno piani, costruiscono culture, hanno valori ed il loro comportamento è influenzato da quei valori, piani e scopi. In breve, un essere umano vive in un mondo che ha 'significato' per lui e poiché il suo comportamento ha significato, le azioni umane sono intellegibili in un modo tale che risulta impossibile nel caso di oggetti non umani' (1972, pag.28).

---

<sup>70</sup> Sono stati inseriti una breve descrizione e il commento critico di ogni ricerca analizzata in box tematici nel capitolo metodologico – capitolo 5.

L'attenzione è, quindi, posta sul significato del comportamento umano, sul contesto dell'interazione sociale e delle connessioni tra stati soggettivi e comportamento; sono quindi il processo e le dinamiche relazionali a rappresentare i motivi d'interesse della valutazione.

L'indagine naturalistica implica l'osservazione di programmi in corso nel momento in cui essi si svolgono, senza cercare di controllare o manipolare il *setting* (valutazione costruttiva).

Si tratta di un approccio orientato alla scoperta (Guba e Lincoln, 1981), che lascia spazio ai risultati inattesi e si preoccupa di far emergere le dissonanze e le omogeneità presenti nelle diverse situazioni, allo scopo di comprendere cosa funziona e in quali condizioni. Nel confronto tra programmi, l'indagine induttiva implica la ricerca di caratteristiche istituzionali uniche, che fanno di ogni situazione un caso a se stante e dove l'attenzione iniziale è al caso singolo e solo successivamente avviene l'aggregazione e la ricerca di strutture comuni ai casi.

L'interesse è posto sul contributo dei vari attori e sull'evoluzione dei programmi nel mentre della loro implementazione, molto più che al modo in cui sono stati progettati. La comprensione della situazione avviene allora attraverso le interpretazioni degli attori e i significati sono costruiti da questi ultimi (Rodwell, 1998).

L'approccio del processo sociale richiede che i valutatori, per correttezza metodologica, debbano prendere in considerazione i vari aspetti di una questione e integrarli tra loro. La pietra di paragone, ossia la definizione di successo, è un concetto che si forma in un momento successivo al varo del programma, e non precedente a questo, perché quest'ultimo muta a contatto con il contesto; i modelli FGDM, infatti, pur avendo una struttura *standard*, possono essere applicati in modo differente in contesti differenti (es. criteri per la selezione delle famiglie, facilitatori interne o esterni, etc...).

L'attenzione alle relazioni, alle dinamiche di potere, ai significati condivisi e ai processi comunicativi rende questo approccio incline a cogliere le sfumature di successo di modelli come quelli di presa di decisioni in particolare in ambienti turbolenti o effervescenti (Humphries & Truman, 1996).

Un limite dell'approccio dei processi sociali, che si ritiene potrebbe però essere interpretato come un punto di forza nelle valutazioni dei modelli FGDM inseriti in progetti pilota, è l'impossibilità di fare generalizzazioni, seppur sia possibile trarre lezioni da applicare altrove in maniera induttiva; il giudizio dunque nasce qui dal confronto con altri casi anche molto differenti tra loro. I dati si basano, infatti, sulle opinioni dei portatori di interesse, corredati spesso da dati quantitativi e descrittivi che definiscono il contesto socio-demografico o organizzativo, ma anche sulle osservazioni dei valutatori, che assumono il ruolo di negoziatori e facilitatori e 'vivono' attivamente l'implementazione dei programmi e dei progetti a contatto con i professionisti che li applicano. L'attenzione alla cultura organizzativa, professionale e di *welfare* presente nel contesto valutato è molto forte ed è un aspetto fondamentale nella fase di prima implementazione di modelli innovativi di lavoro sociale.

Un aspetto che si giudica, invece, limitante è l'analisi dell'efficacia, che in genere è declinata solo sulla base delle opinioni dei portatori di interesse e non su dati statistici o su fatti 'certificati'; in genere però questo approccio non si pone domande circa l'impatto dell'*evaluando*.

Due approcci che si pongono in posizione intermedia tra quelli proposti sono quello elaborato da Carol Weiss (1979), ossia la valutazione basata sulla teoria, e la valutazione realista teorizzata da Michael Pawson (2006). Seppur essi non siano ancora stati utilizzati per la valutazione dei modelli FGDM (la ricerca sull'implementazione dei modelli di presa di decisioni Britannica - UK - ha caratteri assimilabili alla valutazione basata sulla teoria), si ritiene qui che potrebbero offrire la possibilità di sperimentare valutazioni appropriate e in grado di cogliere la complessità del sociale.

Questi approcci hanno in comune l'utilizzo del concetto di meccanismo che Pawson e Tilley concettualizzano come segue: per meccanismi si intendono 'le scelte che gli attori sociali compiono tenendo conto delle risorse a loro disposizione, degli scopi che si sono prefissi e dei vincoli a loro imposti' (Pawson & Tilley, 1997). Più precisamente, i meccanismi 'sembrano riguardare i processi piuttosto che i prodotti di tali scelte: i meccanismi rendono conto dei processi che legano le risorse messe a disposizione del programma e le scelte compiute dagli attori in un quadro modificato appunto di disponibilità di tali risorse' (Biolcati, 2008, pag.40). Secondo la logica realista, i meccanismi per loro natura sono latenti e costituiscono un resoconto delle interdipendenze dei processi responsabili delle regolarità che si osservano a livello sociale. Accanto al concetto di meccanismo e intrinsecamente collegato a esso nell'approccio realista, è il concetto di contesto per il quale si 'intendono le strutture e le culture pregresse che condizionano l'azione dei meccanismi' (Pawson & Tilley, 1997).

La visione della Weiss (1998) è, invece, più focalizzata sulla ricerca dei meccanismi sottostanti la teoria del programma e dell'implementazione, ossia gli assunti relativi a un progetto o intervento che possono essere appresi in termini di sequenza ordinata causa - effetto. Le due teorie hanno un diverso contenuto, focalizzandosi da una parte sul come un progetto è attuato e dall'altra sul perché questo dovrebbe funzionare. L'una e l'altra sono comunque costantemente intrecciate, anche se non vanno confuse.

Questi due approcci hanno in comune il tentativo di far emergere la '*black box*' e comprendere ciò che determina il successo di un progetto prendendo in considerazione il contesto, le relazioni, le persone.

#### 4.3.2 I disegni valutativi con metodi misti

Il tema della combinazione dei metodi che inizia a emergere si rivela con forza attraverso l'analisi metavalutativa, che nel corso di questo lavoro ha posto la questione della consapevolezza del loro utilizzo, ossia la domanda su quali siano gli scopi per i quali è corretto far ricorso ai metodi misti. Il concetto di metodi misti è, infatti, più ampio della mera adozione di strumenti di rilevazione e caratterizza l'impianto concettuale del disegno di valutazione.

Greene e Caracelli descrivono i disegni di ricerca a metodo misto come disegni in cui sono utilizzati almeno un metodo quantitativo e almeno un metodo qualitativo, nessuno dei quali sia, tuttavia, intrinsecamente legato a un qualche specifico paradigma di ricerca (1989). Come utilizzare i metodi e gli strumenti più adeguati allo specifico contesto valutativo e, ancora più importante, come integrarli tra loro non semplicemente affiancandoli, ma creando un valore aggiunto cognitivo (Bezzi, 2001), è un tema non ancora approfondito nell'ambito del lavoro sociale, nonostante da anni si parli di metodi misti.

La finalità dei disegni a metodo misto è quella di ottenere risultati più approfonditi e validi proprio perché frutto della sinergia di diversi metodi che riescono a gettare luce dove ciascun singolo metodo non avrebbe adeguatamente potuto.

Quando si parla di *mixed methods*, quindi, ci si riferisce qui non solo ai metodi e alle tecniche, ma al disegno della ricerca, alle fonti, alle teorie.

Alla tipologia di Stame, punto di partenza per la classificazione delle ricerche internazionali analizzate, si è deciso di affiancare la riflessione di Greene e Caracelli al fine di identificare lo scopo delle ricerche a metodo misto. Le studiose, infatti, propongono di andare oltre le tecniche miste, di avvicinarsi a un pensiero che implichi anche il sincretismo dei paradigmi (1997) riscontrato in alcune ricerche.

Mescolare metodi e paradigmi implica una domanda di senso: i disegni di valutazione a metodo misto, i cui metodi qualitativi e quantitativi sono legati di fatto a paradigmi di ricerca contrastanti, possono essere dotati di senso, ragionevoli e utili? (Greene, & Caracelli, 1989).

Rossmann e Wilson (1985) individuano un *continuum* lungo il quale si collocano le tre risposte date a questa domanda: i due estremi sono occupati da puristi e pragmatisti, mentre in posizione intermedia si trovano i cosiddetti situazionalisti. Ognuna di queste posizioni risponde alla domanda partendo da assunti epistemologici e metodologici differenti: i puristi ritengono che non sia possibile frazionare o scomporre 'l'insieme sinergico' del paradigma senza perderne il senso, mentre Reichardt e Cook (1979), sostenitori del pragmatismo, sostengono la tesi opposta, ovvero che gli attributi di ogni paradigma sono logicamente indipendenti l'uno dall'altro; per il pragmatismo infatti, il primato spetta qui alle richieste pratiche.

La posizione situazionalista si trova tra le prime due (Kidder e Fine, 1987) e accoglie da una parte la tesi dei puristi sull'integrità di ciascun paradigma, ma - come i pragmatisti - sostiene che, al tempo stesso, la nostra comprensione di un dato problema di indagine può significativamente estendersi o ampliarsi grazie alla ricerca delle possibili convergenze tra le versioni dei fatti generabili da paradigmi alternativi.

Dalle riflessioni proposte e dai risultati della metavalutazione, emerge la difficoltà di applicare nel campo sociale disegni di ricerca puri, sia rispetto agli esperimenti e ciò a causa delle minacce alla validità interna ed esterna (Campbell, 1969), sia per quanto riguarda l'approccio del processo sociale per la pressante e opportuna richiesta di *evidence*.

La combinazione di paradigmi e metodi può rappresentare una possibilità di analisi valutativa che permette di lavorare in una logica della complessità, prendendo in considerazione diverse

dimensioni valutative e integrandole tra loro senza limitare ulteriormente la validità interna connessa a un approccio.

Si è visto, infatti, che adattamenti e 'sacrifici' alla purezza dei singoli approcci sono richiesti a monte dagli oggetti di valutazione che caratterizzano il lavoro sociale, per questioni etiche, relazionali, normative (Connolly, 2007). Ogni approccio ha, quindi, limiti a cui da solo non riesce a rispondere e l'utilizzo di metodi misti non sembra minare la purezza di approcci come quello sperimentale, d'altra parte già minacciata internamente su vari fronti.

Il territorio dei disegni a metodi misti è, però, in larga parte inesplorato e poco conosciuto dai valutatori che, come si noterà dai risultati della metavalutazione presentati nei capitoli successivi, ne fanno un utilizzo spesso inconsapevole e scorretto.

Le ricerche che utilizzano metodi misti, infatti, raramente esplicitano lo scopo che le guida, facendo emergere domande metodologiche e di senso; l'attenzione dedicata ai disegni di ricerca classici (esperimento, studi di caso, ricerche etnografiche) dovrebbe infatti guidare anche la pianificazione e implementazione degli studi misti (Greene & Caracelli, 1989) e dei loro obiettivi differenti, per svilupparne al massimo i vantaggi (Mathison, 1988) ed evitare l'appiattimento sulle tecniche.

L'intento non è quello onnipotente di cogliere tutta la complessità, quanto piuttosto quello di vedere le dimensioni valutative nella loro interconnessione.

#### 4.3.3 Gli scopi dei disegni a metodi misti

Dall'analisi di Greene e Caracelli, è interessante cogliere la riflessione sulla caratterizzazione dei diversi scopi per i quali è corretto far ricorso a metodi misti (Schema 14), al fine di chiarire vantaggi e limiti, ma soprattutto di farne un uso consapevole e adeguato.

Uno dei termini più conosciuti nell'ambito della valutazione, infatti, è quello di triangolazione, ma il suo significato è spesso associato al solo uso congiunto di tecniche differenti.

Il termine triangolazione si riferisce all'uso intenzionale, nell'analisi di uno stesso fenomeno, di metodi multipli con l'obiettivo di confermare la validità dei dati dell'indagine (*ibidem*). Lo scopo è di rafforzare la validità dei risultati dell'indagine; metodi distorti nella stessa direzione possono portare a inferenze spurie (Shotland & Mark, 1987) e a invalidare lo scopo della triangolazione.

Lo stesso fenomeno concettuale è, quindi, misurato da metodi diversi, ma con eguale *status*, impiegati indipendentemente l'uno dall'altro all'interno di uno stesso paradigma (Greene e McClintock, 1985; Kidder & Fine, 1987). Nella pratica, un esperimento potrebbe utilizzare interviste o focus group per analizzare l'efficacia del modello di presa di decisioni secondo gli *stakeholders*, al fine di rafforzare i risultati sperimentali analizzati dalle cartelle sociali tramite una checklist, messa a punto per raccogliere dati sui cambiamenti riferiti alla stessa dimensione della situazione, ovvero quella relativa all'efficacia.

Nello schema 14 emerge che lo scopo della triangolazione, pur essendo quello più conosciuto, non è di fatto utilizzato, anche se viene dichiarato. Questo dato è in linea con le evidenze delle

studiose americane e fa riflettere che solo una ricerca tra quelle analizzate individui e dichiara correttamente l'utilizzo della combinazione dei metodi.

Il disegno a scopo di complementarità, utilizzato nelle ricerche analizzate in combinazione con lo scopo di espansione, invece, si pone l'obiettivo di utilizzare i risultati di un metodo per approfondire, ampliare o illustrare i risultati di un altro, per analizzare fenomeni differenti, per accrescere l'interpretabilità delle stime di un singolo fenomeno o per studiarne i diversi livelli di uno stesso (Mark & Shotland, 1987); un'idea che nel suo complesso si può esprimere con l'analogia di una cipolla e i suoi strati (Greene & Caracelli, 1989).

Lo scopo è arrivare a una comprensione più ricca e approfondita e il disegno di ricerca è simile a quello della triangolazione, anche se non per la caratteristica del fenomeno studiato e dell'indipendenza dei metodi: l'implementazione qui è, infatti, interattiva. La premessa della complementarità è che tutti i disegni soffrono di qualche limite intrinseco.

Nel caso della ricerca Californiana, i ricercatori esplicitano di aver utilizzato metodi misti sia per interpretare i risultati non statisticamente significativi e, quindi, approfondire risultati già ottenuti con un metodo attraverso un altro, sia per studiare dimensioni valutative differenti; hanno perseguito, pertanto, sia lo scopo della complementarità sia quello dell'espansione.

CODICE RICERCA	Metodi e scopo	Fenomeni	Status	Collocamento nel tempo	SCOPO DISEGNO DI VALUTAZIONE
Londra1 Positivistica descrittiva e pragmatica (utilizzo prevalente di metodi qualitativi trattati numericamente)	Approfondimento. Multiscopo (processo, efficacia a breve termine)	Metodi simili che studiano la stessa dimensione (es. per efficacia a breve termine sia interviste narrative e telefoniche sia analisi cartelle sociali)	Eguale	Simultaneo e tra parentesi	SCOPO DI ESPANSIONE
Labrador3 Positivistica sperimentale e costruttivista (action research)	Multiscopo (processo, efficacia breve e medio termine)	Prevalentemente metodi qualitativi per il processo e quantitativi per efficacia (per efficacia anche utilizzo metodi qualitativi: mappa relazioni)	Eguale	Simultaneo o tra parentesi e interattivo	Dichiarano triangolazione SCOPO ESPANSIONE
California6 Positivistica sperimentale (in aggiunta utilizzo di due case study per approfondire l'implementazione del modello)	Multiscopo (efficacia, processo, efficienza, fedeltà modello). Scopo approfondimento e possibilità di interpretazione dei risultati non statisticamente significativi	Metodi differenti per studiare dimensioni almeno in parte diverse (focus group, interviste, analisi cartelle sociali, survey questionari per processo; database, interviste, analisi cartelle sociali per efficacia)	Eguale	Simultaneo o tra parentesi e interattivo	SCOPO DI ESPANSIONE E COMPLEMENTARIETA' per ogni dimensione studiata
SantaClara8 Positivistica sperimentale	Multiscopo (processo, efficacia, fedeltà al modello). Scopo di approfondire.	Metodi differenti per studiare dimensioni diverse	Eguale	Simultaneo o tra parentesi e in parte integrati	SCOPO DI ESPANSIONE
UK9 <i>Theory Based</i>	Implementazione e processo	Metodi differenti per studiare dimensioni simili	Eguale	In successione	SCOPO DI SVILUPPO
Essex10 Impianto positivista	Multiscopo (processo, efficacia, efficienza).	Metodi differenti per studiare dimensioni diverse	Eguale	Tra parentesi.	SCOPO DI ESPANSIONE perché multiscopo e COMPLEMENTARIETA': Dichiarano un adeguato scopo dei metodi misti
Galles11 Costruttivista (grounded theory)	Multiscopo (processo, efficacia, efficienza)	Metodi differenti che studiano dimensioni diverse. Dati quantitativi sono integrati a quelli qualitativi per la dimensione di efficacia.	Qualitativo emerge con più forza	Simultaneo o tra parentesi e in parte integrati	SCOPO DI ESPANSIONE perché multiscopo COMPLEMENTARIETA' per la dimensione di efficacia

Schema 14. Caratteristiche dei disegni a metodo misto e scopi delle ricerche FGDM. Adattata da Greene e Caracelli (1989)

Il disegno a scopo di espansione ha, come indica il nome, la finalità di estendere la portata, la profondità e l'ampiezza dell'indagine: utilizza infatti molteplici metodi per affrontare componenti della ricerca differenti (es. processo ed efficacia).

In pratica, i metodi quantitativi sono utilizzati per determinare gli esiti del programma, mentre i metodi qualitativi per analizzarne i processi.

Come si può notare nel prospetto, l'espansione è lo scopo maggiormente perseguito dai valutatori dei *Family Group Decision Making Models*. La decisione di espandere lo studio valutativo, includendo sia l'efficacia e l'impatto sia la componente del processo, è motivata quindi dal desiderio di giungere a una valutazione più esauriente (Greene e Caracelli, 1989).

L'analisi empirica dovrebbe essere condotta all'interno di un unico studio e i fenomeni analizzati dovrebbero essere diversi.

Prendendo spunto dalla riflessione sulla natura relazionale dei modelli FGDM, si comprende che lo scopo di espansione dovrebbe essere connaturato alla valutazione di questi modelli, laddove il processo e l'efficacia a breve e a lungo periodo sono strettamente collegati alle scelte valoriali, culturali e alle dinamiche relazionali tra persone e istituzioni.

Un elemento interessante è la questione dell'interazione dei metodi, che spesso restano separati per gran parte delle fasi dell'indagine (*ibidem*), perseguendo uno scopo di espansione solo formale, intendendo con questo che le analisi qualitative in merito al processo sono attivate solo per 'salvare' valutazioni o programmi problematici.

Nelle ricerche analizzate questo dato non è emerso, anche se è un rischio effettivo da tenere in considerazione e si potrebbe parlare di ricerche parallele, invece che di espansione, laddove non si riscontrano integrazione dei metodi (*ibidem*, 1997).

Due disegni a metodo misto interessanti sono il disegno a scopo di sviluppo, riscontrato nella ricerca britannica, e quello a scopo di nuovo avvio. La caratteristica principale raccomandata nel primo caso è la successione nel tempo dell'implementazione dei metodi prescelti; l'idea infatti è che i risultati del metodo implementato per primo siano utilizzati per selezionare il campione da studiare attraverso il secondo, per sviluppare il preciso strumento da usare in seguito, o per informare l'indagine da condurre con esso. Questo scopo ben si collega all'idea di utilizzare i progetti pilota come test per poi implementare esperimenti una volta che il programma ha raggiunto maggior stabilità (Braithwaite, 2008).

L'implementazione è necessariamente interattiva e i vari metodi adottati sono utilizzati per misurare lo stesso fenomeno, dovendo tutti appartenere allo stesso paradigma. Si rafforza in questo modo il disegno di ricerca con l'utilizzo di metodi di uguale *status*; si possono ad esempio utilizzare *focus group* per preparare il *setting* dell'esperimento.

Lo scopo principale del disegno di nuovo avvio è, invece, scoprire il paradosso, la contraddizione, ma è più facile che si tratti di una finalità raggiunta non intenzionalmente. Il disegno raccomandato per le valutazioni a metodi misti il cui scopo è un nuovo avvio richiede che i fenomeni siano differenti tra loro e viene anche suggerito di mescolare i paradigmi per spingere verso nuove interpretazioni e suggerire ambiti per nuove ricerche.

Lo scopo di questo disegno a metodo misto è estremamente interessante per l'ambito sociale perché permette di mantenere una visione ampia e in grado di accogliere le contraddizioni, le distorsioni, i riadattamenti naturali e inconsapevoli che la forte relazionalità porta con sé.

L'analisi delle caratteristiche dei disegni a metodo misto sostiene, quindi, l'argomentazione della coerenza tra natura dell'*evaluando*, obiettivi della valutazione e strategie utilizzate per valutare processo ed efficacia.

I disegni di valutazione non possono, infatti, essere *standard* perché le scelte di metodo e la loro diversa combinazione comportano una necessaria riflessione di senso e di scopo rispetto all'intera valutazione.

### **Conclusioni**

La riflessione presentata ci aiuta a comprendere che il disegno di valutazione deve essere guidato dalla natura dell'oggetto di valutazione, dal criterio della *situational responsiveness* in una logica di superamento della supremazia dell'approccio migliore. Ritenere un modo di fare valutazione come il più adeguato a tutte le situazioni rischia, infatti, di appiattire il significato degli oggetti di valutazione, di soffocare peculiarità che ne possono invece determinare il successo e di misurare concetti in maniera distorta; nel caso dei modelli FGDM valutati come trattamenti, si oscura la forte componente relazionale nelle nuove implementazioni.

Anche nelle parole di Eleonor Chemlinsky (1996), si trova sostegno all'idea di superamento della logica della maggiore affidabilità dei dati quantitativi, oggettivi e del criterio di appropriatezza.

La Chemlinsky sostiene, infatti, che 'ci sono molte cose che si possono fare per favorire l'oggettività e la sua visibilità non solo dal punto di vista tecnico nei passi che facciamo per giustificare le scelte valutative, ma anche intellettualmente nello sforzo che facciamo per guardare a tutti gli aspetti e a tutti gli *stakeholders* di una valutazione' (p. 102).

L'accento sulla correttezza e l'appropriatezza, piuttosto che sull'oggettività o soggettività, sembra qui congruente con la visione introdotta in questo lavoro e intesa nell'accezione del prendere in considerazione i differenti punti di vista e le diverse prospettive allo scopo di andare oltre la logica tecnicistica e di supremazia del metodo. Se, infatti, si pone l'*evaluando* al centro della riflessione metodologica, le argomentazioni sulla superiorità di una tecnica, di un metodo o di un approccio non troveranno appigli.

La natura relazionale dei *Family Group Decision Making Models*, ha, infatti, messo in luce la difficoltà degli approcci nel rispettare in maniera ortodossa i criteri di qualità a cui fanno riferimento, introducendo il tema dei metodi misti utilizzati in maniera consapevole come possibile opzione per cogliere la dimensione relazionale e processuale senza tralasciare quella dell'efficacia e dell'impatto. Il sincretismo richiede argomentazioni logiche su cui è necessario lavorare al fine di rendere significativi i disegni di valutazione a metodi misti e per arrivare a una riflessione attenta in merito allo scopo che guida il disegno della ricerca.

Tra le giustificazioni logiche all'uso dei metodi misti, inoltre, è riscontrabile anche l'obiettivo della sensibilità politica nella scelta dei metodi, possibile strategia per aumentare l'utilizzo dei risultati della valutazione e ovviare, pur prendendola in considerazione, alla pressante richiesta di metodi quantitativi quando non sperimentali.

L'utilizzo di disegni di valutazione adeguati all'oggetto di studio dovrebbe quindi essere una priorità nell'ambito della valutazione sociale, al fine di riuscire a cogliere quelle sfumature del



contesto che tanto possono incidere sul successo di un progetto. Si è spiegata in questo capitolo l'importanza della riflessione sul concetto di successo e come quest'ultimo non possa assumere significati univoci indipendentemente dall'oggetto di valutazione, dal contesto e dalle finalità cui aspira l'*evaluando*.

Nel prossimi capitoli, si metteranno a tema queste argomentazioni attraverso la disamina della metavalutazione multipla e inclusive e la sintesi degli approcci, la cui finalità è identificare le linee generali di un disegno di valutazione appropriato allo specifico oggetto di valutazione.

## **5. La metavalutazione: definizioni, significato, funzioni**

### **5.1 La riflessione sulle valutazioni: una necessità**

A fronte dell'argomentazione esposta in precedenza, il lavoro metavalutativo proposto parte dalla riflessione sulla natura *dell'evaluando* e ha la finalità generale di offrire una panoramica di come sono stati valutati i *Family Group Decision Making Models* in termini comprensivi in un periodo storico che, dopo un primo momento di entusiasmo rispetto all'implementazione e al processo, sta mettendo fortemente in discussione la loro efficacia

Alcune *systematic reviews* (Shlonsky & al., 2009; Huntsman, 2006; Crampton; 2004) e ricerche (Sundell, 2004) hanno infatti messo in discussione la capacità di questi modelli di ottenere esiti di trattamento migliori o uguali a quelli raggiunti con i modelli tradizionali in termini di prevenzione del maltrattamento e dell'abuso sessuale, mentre altre ricerche suggeriscono che i modelli FGDM contribuiscono a ridurre futuri atti di maltrattamento, a far permanere i bambini all'interno della famiglia estesa quando collocati fuori dalla famiglia nucleare (Marsh, 1998; Burford & Pennell, 2000) e a diminuire il rischio di recidiva (Maxwell, 2004<sup>71</sup>).

La maggior parte degli autori che si occupano di *Family Group Decision Making Models* evidenziano scarsità di ricerche condotte con metodi rigorosi; soprattutto Brown (2003) mette in evidenza la mancanza di *'experimental design to test the FGC model against other more traditional types of decision-making processes'* (p.336). Secondo Huntsman, questa lacuna rende difficile l'utilizzo dei risultati delle ricerche come base per la programmazione e la progettazione nell'ambito dei servizi alla persona (2006).

La tesi che questa analisi sostiene intende sradicare questo tipo di credenza, ovvero quella secondo cui solo i risultati ottenuti attraverso disegni sperimentali rigorosi siano utilizzabili e soprattutto che questi siano i più validi per dimostrare l'efficacia dei modelli, in particolare a fronte delle riflessioni condotte sul tipo di *evaluando*.

Questa mia argomentazione trova un primo parziale riscontro teorico nelle parole di Crampton (2004) quando, dopo aver messo in dubbio l'efficacia dei modelli di presa di decisioni famigliari, suggerisce che *'that rigorous clinical trials are a mistake at this stage because there is a need for developing theory behind these interventions and an understanding of how they should be adapted in different contexts, with randomised trials to come later'* (p.204).

Anche Huntsman esplicita l'esigenza di determinare gli elementi specifici connessi all'efficacia dei modelli (2006) anche attraverso una valutazione di impatto con metodi alternativi.

Sia Crampton che Hutsman introducono implicitamente la necessità di sviluppare una teoria dei modelli FGDM, ossia l'esplicitazione del perchè il modello dovrebbe funzionare al fine di utilizzare gli apprendimenti per migliorarli.

---

<sup>71</sup> Questa importante ricerca neozelandese non è stata introdotta nell'analisi metavalutativa perché chi scrive è venuto in possesso del *report* di ricerca solo da poco tempo e da una prima ricognizione questa non avrebbe aggiunto elementi di rilievo alla riflessione condotta.

Come si è visto, i *random controlled trial* non ne tengono conto, valutando il modello come un trattamento di cui vedere il risultato; se poi il risultato atteso non emerge, si dice che il modello non funziona.

I risultati riguardanti questi modelli non sono però documentati in maniera soddisfacente, sono anzi in parte contraddittori a causa della scarsità di ricerche di lungo periodo, di metavalutazioni e di revisioni sistematiche.

Queste carenze e discordanze hanno un peso sulla diffusione di questi modelli come metodo di lavoro *mainstream* nell'ambito sociale; la diffusione è, infatti, importante dal punto di vista della quantità dei progetti implementati, ma trascurabile se si prende in considerazione il numero di famiglie seguite dai servizi sociali. Questi dati accomunano l'esperienza statunitense e quella del Regno Unito, dove i modelli di presa di decisioni sono attuati da circa vent'anni. Come mette in evidenza Brown (2007), alcuni servizi e operatori non si fidano di questi modelli perché esistono poche *evidence* rispetto alla loro efficacia.

Già nel 1994, House si esprime così in merito: *'I believe we are at the point in the development of the evaluation profession where we need some quality control measures. The various written standards are fine – well done I think – yet they do not go far enough in assuring a high quality product'* (p.55). Si trae qui spunto da quanto espresso da House per sostenere che la metavalutazione multipla (Pawson, 2006) e inclusiva possa rappresentare un ottimo strumento per riflettere sul processo di valutazione nel suo complesso e sui conseguenti risultati.

Il ruolo della valutazione è, infatti, quello di fornire informazioni circa le attività connesse con il processo di implementazione e dare indicazioni sull'efficacia e l'efficienza ai committenti, ai professionisti, alla comunità per comprendere come migliorare il progetto o il modello o per decidere se modificarlo o anche interromperlo.

La valutazione non deve però essere la gogna dei progetti, ovvero ciò che ne sentenzia drasticamente la chiusura o il proseguimento, perché questo potrebbe portare a un boicottaggio della valutazione stessa o addirittura del progetto.

Allo stesso modo, la metavalutazione non dovrebbe essere vista come l'analisi che stabilisce in maniera dicotomica se una ricerca è 'buona o cattiva', piuttosto dovrebbe rappresentare uno strumento utile sia ai *policy makers* e ai professionisti sia ai valutatori per migliorare i disegni di valutazione, puntando l'attenzione sull'appropriatezza delle scelte metodologiche.

## **5.2 Una panoramica delle definizioni**

Prima che ci si addentri nello specifico della metavalutazione condotta per la ricerca, sembra qui opportuno delineare il senso di questo tipo di analisi attraverso il chiarimento del concetto stesso di metavalutazione, confusa spesso con altri tipi di analisi secondarie.

Il concetto di metavalutazione è stato introdotto per la prima volta da Scriven nel 1969, in un contributo dal titolo *'An introduction to meta-evaluation'* nella rivista *Educational Product Report*, dove la metavalutazione è definita *'as any evaluation of an evaluation, evaluation system, or*

*evaluation device*'. Lo stesso autore ne ha, successivamente<sup>72</sup>, ampliato il significato affermando che per metavalutazione si intende: *'the evaluation of evaluations – indirectly, the evaluation of evaluators – and represents an ethical as well as a scientific obligation when the welfare of others is involved. It can and should be done in the first place by an evaluator on his or her own work; although the credibility of this is poor, the results are considerable gains in validity... [Because] the results of selfevaluation are notoriously unreliable, however, it is also desirable, wherever costjustifiable, to use an independent evaluator for the meta-evaluation'*(Scriven 1991, p. 228).

Il *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation*, inoltre, a cui appartengono le maggiori organizzazioni interessate alla qualità della valutazione in Nord America, seppur non tratti direttamente di metavalutazione, definisce gli *standard* che le valutazioni dovrebbero raggiungere e pone, quindi, criteri per la loro analisi secondaria: *'the evaluation itself should be formatively and summatively evaluated against these and other pertinent standards, so that its conduct is appropriately guided and, on completion, stakeholders can closely examine its strengths and weaknesses'* (*Joint Committee* 1994, p. 185).

Anche altri autori hanno proposto definizioni di metavalutazione, tra questi si evidenziano quelle di Stufflebeam e di Patton. Per Stufflebeam *'operationally, meta-evaluation is defined as the process of delineating, obtaining, and applying descriptive information and judgmental information – about the utility, feasibility, propriety, and accuracy of an evaluation and its systematic nature, competent conduct, integrity/honesty, respectfulness, and social responsibility – to guide the evaluation and/or report, its strengths and weaknesses'* (Stufflebeam 2001, p. 185). Anche per Patton la metavalutazione consiste in *'evaluating the evaluation based on the profession's standards and principles'* (Patton 1997, p. 143).

Dalle precedenti definizioni emergono diversi significati attribuibili alla nozione di metavalutazione. Un primo contenuto emerge dalle definizioni di Scriven: *'la metavalutazione ha la finalità di esaminare i punti di forza e di debolezza di una specifica attività valutativa e, pertanto, serve ad emettere giudizi sulla validità e credibilità del lavoro realizzato dal valutatore. Infatti, questi ultimi giudizi assumono significati diversi se la metavalutazione è effettuata dallo stesso valutatore o se invece è affidata a terzi.*

Nel primo caso è un esercizio di revisione critica che può migliorare i risultati a cui si è giunti. Nel secondo caso serve ad emettere dei veri e propri giudizi di valore per offrire al committente la competenza tecnica delle evidenze empiriche' (Fucilli, De Blasi & Monteleone, 2009). Con questo significato la metavalutazione ha per oggetto una singola e specifica valutazione e serve a emettere giudizi di valore su come è stata realizzata e si effettua inoltre attraverso i criteri elencati nella definizione di Stufflebeam.

Per Carol Weiss invece il significato di metavalutazione cambia rispetto alle definizioni proposte in precedenza in quanto il contenuto dell'analisi non riguarda più tanto la valutazione in sé, ma il

---

<sup>72</sup> Scriven, M. (2009) *Metaevaluation Revisited*. *Journal of Multidisciplinary Evaluation*, Vol.5, Number 11

programma o la politica che è l'oggetto degli studi valutativi condotti. La finalità consiste nel ricercare eventuali generalizzazioni degli effetti dei programmi e le procedure per realizzarla concernono la codifica e l'elaborazione statistica [Weiss 1998, pp. 238-239].

Per Bustelo, infine, la metavalutazione consiste nella valutazione di processi valutativi, ovvero *'the focus is on those processes – that is, in how evaluations are done –, not on the results or findings of those evaluations. It is plausible for a meta-evaluation to include also the analysis of evaluation results, but just in the sense whether or not they are good findings (that is, if sufficient evidence was gathered, if conclusions were sounded, and interpretations, judgements and recommendations were logically drawn, and so on), and they can be useful or actually utilised for policy improvement, accountability or enlightenment. The interest of the results by themselves, that is in their content, is rather the focus of an evaluation synthesis and not a meta-evaluation'* [Bustelo 2002, p. 3].

Questa definizione di metavalutazione offre spunti più interessanti rispetto alle precedenti. Il significato di metavalutazione infatti cambia qui ulteriormente, non riguardando in questo caso né la singola valutazione né il programma o la politica; l'oggetto della valutazione diventa il processo valutativo e la sua finalità consiste in *'a better understanding of the evaluation function in the policy cycle and to the accumulation of knowledge in the field of evaluation'* (*ibidem*).

La questione che richiede maggiori approfondimenti concerne, in questo specifico ambito metavalutativo, i criteri e le procedure idonei a effettuare una metavalutazione di differenti valutazioni di un programma o di una politica.

La metavalutazione può, inoltre, perseguire differenti finalità dipendentemente dal *focus* sul processo o sui risultati di efficacia e a seconda della volontà di perseguire una miglior comprensione del processo valutativo o del programma.

E' quindi essenziale che il metavalutatore indichi in maniera esplicita i criteri in uso per la valutazione dei documenti valutativi al fine di rendere l'analisi trasparente e chiara rispetto agli scopi. Ad esempio, Scriven [2001] ritiene che lo strumento più adeguato per effettuare questa analisi sia la *checklist* e che i criteri debbano riguardare: il disegno valutativo, il processo, gli effetti e i risultati, il gruppo di lavoro, i tempi, le risorse e i costi, le raccomandazioni e i rapporti, ma tenere anche presente se il contesto è stato considerato, se i 'consumatori' sono stati identificati e se i criteri sono espliciti.

Un altro gruppo di criteri metavalutativi è quello proposto, nel 1994, dal *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, The Program Evaluation Standards*. Questo insieme di criteri è molto diffuso, soprattutto negli Stati Uniti, dove costituisce il riferimento per le metavalutazioni insieme a quello proposto dall'*American Evaluation Association (AEA Guiding Principles 1995)*. I criteri metavalutativi del *Joint Committee on Standards* sono trenta e sono suddivisi in quattro categorie (*Utility, Feasibility, Propriety, Accuracy*).

Nell'insieme costituiscono un vero e proprio *standard* che consente di effettuare, grazie ai criteri di cui è composto, metavalutazioni per ogni tipo di studio. Come asseriscono Fucilli & al [2009],

la sua diffusione è probabilmente dovuta alla comprensibilità, alla completezza e alla linearità dello *standard*.

Le metavalutazioni possono essere realizzate anche per migliorare le conoscenze in merito al processo valutativo, a come è gestito e al ruolo che la valutazione assume nel programma o nella politica in questione. Si tratta, in altre parole, di analizzare (e valutare) la funzione assunta, nella pratica, dalla valutazione in un concreto ambito valutativo, per un programma o politica, in uno specifico organismo o istituzione.

Come si può notare, non esiste un'univoca definizione per l'analisi metavalutativa, che, come indicano Cooksy & Caracelli (2009), può avvenire sia in concomitanza con la valutazione stessa (*formative meta-evaluation*) al fine di migliorarla sia alla sua conclusione (*summative*) per fornire informazioni circa i punti di forza e di difficoltà identificabili (Scriven, 2001; Stefflebean, 2001).

Cooksy & Caracelli evidenziano, inoltre, che spesso non è chiaro il significato della metavalutazione e, soprattutto, non è valorizzata la portata del suo contributo, che dovrebbe essere un imperativo professionale (Stufflebean, 2011a) ed etico.

### ***5.3 La metavalutazione multipla e inclusiva e la sintesi degli approcci***

In continuità con l'idea della chiarezza concettuale, si ritiene qui opportuno definire la metavalutazione proposta nel presente lavoro come la 'valutazione delle singole valutazioni', mentre la sintesi degli approcci riguarda l'iniziale comparazione dei risultati delle metavalutazioni attraverso le dimensioni dell'implementazione del modello, degli *outcomes* di processo e di efficacia sulla base delle caratteristiche degli approcci alla valutazione e la successiva analisi che mette cosa ogni approccio riesce a dire rispetto ai modelli FGDM.

L'analisi prende, quindi, in considerazione ricerche condotte a livello internazionale con approcci e disegni di valutazione differenti su un medesimo *evaluando*, caratteristica della sintesi realista di Pawson (2006), e si connota per la funzione riepilogativa che persegue la finalità di fornire *raccomandazioni*.

La descrizione offerta rappresenta, dunque, un *mix* delle caratteristiche individuate dai diversi autori: si configura, infatti, come una 'metavalutazione multipla' sia dal punto di vista del numero di valutazioni prese in considerazione sia da quello dell'approccio e del disegno di ricerca considerato; è definibile inoltre come 'inclusiva' non solo per la provenienza della ricerche, ma anche per il fatto di accogliere gli approcci alla valutazione senza effettuare una pre-selezione sulla base di un'idea preconcepita di ciò che 'è meglio'.

Questo tipo di metavalutazione si preoccupa di comprendere se i risultati della valutazione sono validi rispetto all'approccio utilizzato e, soprattutto, se i metodi sono appropriati al problema sotto osservazione.

Questa scelta nasce dall'ipotesi, precedentemente accennata, che, dato l'elevato livello di relazionalità e l'importanza del contesto, sia poco conveniente e appropriato applicare protocolli metodologici rigidi nell'ambito della valutazione del lavoro sociale.

Patton, infatti, mette in evidenza come la diffusione dei metodi qualitativi sia stata possibile anche attraverso la percezione della fatica da parte di operatori e valutatori nel trovare risposte all'interno del paradigma dominante, ma soprattutto nel porre domande (2008).

La scelta è motivata sia dallo scopo della ricerca sia dalla consapevolezza che la maggior parte dei progetti e degli interventi sociali consistono in piccole azioni promosse dai servizi sociali o da operatori volenterosi, sovvenzionati con pochi fondi, che a volte utilizzano per la valutazione le ore di servizio o ore volontarie e che spesso non hanno accesso a risorse specifiche per effettuare una valutazione onerosa.

Questi contesti potrebbero beneficiare del lavoro metavalutativo per apprendere e mettere in atto metodi valutativi in maniera 'pensata' e adeguata dal punto di vista metodologico, nonché opportuni per il contesto nel quale agiscono.

Weiss e Jacobs (2008) ritengono che l'incoraggiamento rispetto alla documentazione dell'efficacia di questi progetti risieda nello sviluppare differenti strategie di valutazione, perché non bisogna spaventare i professionisti o i servizi facendo loro immaginare la valutazione solo come un peso e un costo o un processo a uso esclusivo degli esperti, bensì diffonderne la pratica e la cultura attraverso disegni di valutazione possibili, oltre che metodologicamente adeguati e comprensibili.

Un altro aspetto interessante che i due autori mettono in luce è la necessità di guidare professionalmente i committenti a comprendere limiti e pregi dei metodi di ricerca e al fine di uscire dallo stretto vicolo della 'scienza buona' (*ibidem*).

Si ritiene inoltre che un concetto chiave in comune tra servizi sociali e valutazione, ossia quello di 'leggere la situazione', sia la strada per effettuare scelte di metodo sulla base di quello che richiedono i problemi, il che significa sapere comprendere le specificità, i bisogni, le risorse e le dinamiche organizzative e culturali.

Si tratta, quindi, di far circolare la cultura della valutazione anche laddove non sembra possibile a causa delle scarse risorse economiche, dove però tuttavia potrebbe essere presente una forte volontà autoriflessiva e innovatrice (Brown, 2009).

L'argomentazione a prendere in considerazione tutti gli approcci utilizzati per la valutazione dei modelli FGDM è allora nelle parole di Bezzi, quando sostiene che 'il valutatore cerca risposte, e come un artigiano, o un esploratore, deve sapersi costruire<sup>73</sup> gli strumenti necessari, e non solo rivolgersi a quelli preconfezionati reperibili al supermercato' (2001), intenti che valgono anche per quanto riguarda la scelta dell'approccio alla valutazione.

### 5.3.1 Processo e interrogativi cognitivi

Seguendo l'idea di apprendimento cumulativo e di creatività metodologica, la complessiva analisi metavalutativa proposta rappresenta un esempio di analisi critica che si fonda sul materiale

---

<sup>73</sup> In questo caso, costruire assume il significato anche di creare nuove tecniche, ma soprattutto di identificare le tecniche e i metodi più adeguati in un caso specifico, di saperli combinare con riflessività. Bezzi invita alla creatività, alla sperimentazione entro una cornice di riflessione metodologica costante.

valutativo prodotto in merito ai *Family Decision Making Models*, con una modalità induttiva che parte dalla situazione particolare, rappresentata dall'*evaluando*, per elaborare una meta-riflessione sulle modalità più opportune per valutare questo tipo di modelli.

La metavalutazione proposta cerca, pertanto, di ricostruire la 'qualità' complessiva dell'intero processo valutativo rispetto allo specifico approccio e all'oggetto di valutazione - entrando nel merito dei risultati, tramite una sintesi per approccio - e alla loro credibilità, in rapporto sia alla congruenza con le domande di ricerca sia con i metodi utilizzati.

Il concetto di qualità della valutazione, quindi, non è legato al tipo di metodo utilizzato, ma alla sua appropriatezza rispetto all'*evaluando* e a interrogativi su quanto l'approccio sappia rispondere alle domande poste e, soprattutto, quando sia in grado di porsi proprio quelle appropriate.

La metavalutazione e la sintesi degli approcci poggia, pertanto, su due livelli di analisi, l'uno strettamente connesso all'altro: in prima istanza su un'analisi di congruità tra approccio e domande di ricerca e poi tra queste e risultati per quanto riguarda le singole valutazioni (metavalutazione); in seconda istanza, un'analisi comparativa per approccio che tiene conto della definizione di successo specifico e valuta la capacità degli approcci di *parlare* dei modelli FGDM (sintesi degli approcci).

L'analisi congiunta della letteratura e delle valutazioni prese in considerazione ha, inoltre, permesso qui di ipotizzare, come spiegato nel capitolo precedente, che esista un errore a monte dei disegni di valutazione analizzati, ovvero che le aspettative di esito siano in parte inadeguate rispetto alla natura dei modelli in esame.

Lo scopo di questa ricerca non è quindi andare genericamente a evidenziare ciò che altri hanno già brillantemente messo in luce, quanto piuttosto di proporre un'analisi metodologica puntuale su un tema specifico con logica induttiva.

Tenuto conto di quanto esplicitato, gli interrogativi cognitivi, per quanto di natura metodologica, risultano quindi strettamente connessi all'*evaluando* e alle sue caratteristiche.

Come ampiamente spiegato, i modelli FGDM, come molte politiche e interventi di lavoro sociale, si caratterizzano per l'elevato peso della qualità delle relazioni tra le persone e per l'importanza del modo in cui vengono implementati i passaggi previsti dal modello stesso.

Non appare solo importante che ogni passaggio sia attuato seguendo le procedure previste; il focus di attenzione è anche e con forza sulla modalità di implementazione di ogni fase. Ciò che sembra importante valutare è allora in che modo l'implementazione è connessa con i risultati, in che modo il processo condiziona determinati *outcomes*, perché - come direbbe Weiss - ci sono modi diversi di ottenere gli stessi risultati dipendentemente dalla teoria che sta alla base dell'intervento. Date le caratteristiche dell'oggetto di valutazione, appaiono allora fondamentali le seguenti domande in merito all'analisi metavalutativa:

1. quanto gli approcci sono adatti per una politica, un programma, un progetto specifico? Nel caso della ricerca condotta: quanto ogni approccio è in grado di mettere in luce rispetto all'*evaluando*?
2. quali domande di ricerca si pongono i differenti approcci alla valutazione? Queste sono



congrue con i principi e il tipo di *evaluando*?

3. come i diversi approcci rispondono alle stesse domande di ricerca?

4. quali sono le attenzioni metodologiche in merito al disegno di valutazione che emergono dalla metavalutazione rispetto all'*evaluando*?

La finalità ultima della sintesi degli approcci è quella di identificare una sorta di disegno di ricerca basico adeguato alla natura dell'*evaluando*, ma sufficientemente flessibile da potersi adattare o modificare rispetto al contesto organizzativo, professionale, culturale e alla dimensione del progetto, nonché agli obiettivi che quest'ultimo si prefigge in continuità o innovazione rispetto agli scopi del modello.

#### **5.4 Metodo e strumenti**

L'analisi complessiva – metavalutazione e sintesi degli approcci - ha richiesto un grande sforzo metodologico in quanto per entrambi i livelli di analisi sono stati predisposti strumenti specifici che saranno esposti brevemente nei prossimi paragrafi, così come parametri di ricerca e selezione degli studi internazionali.

##### 5.4.1 Tipi di studi e tipologia di interventi: l'identificazioni degli studi

Le valutazioni qui identificate<sup>74</sup> nell'ambito delle ricerche internazionali effettuate sui *Family Decision Making Models* sono caratterizzate dai seguenti criteri di selezione:

- *focus* valutativo su interventi che abbiano come utenti principali i minorenni e le loro famiglie, sia in ambito di protezione dei minori sia in ambito penale minorile o con accesso spontaneo;
- *focus* su interventi che abbiano come comune denominatore la collaborazione degli utenti e dei diversi *stakeholders* nei processi decisionali relativi ai minorenni, ovvero nella collaborazione attiva nella definizione di piani di protezione ed evolutivi concepiti al fine di favorire la sicurezza dei bambini, il recupero della situazione familiare, la stabilità di collocamento, la promozione del benessere del bambino, ecc.
- valutazioni di progetti che implicino *Family Group Decision Making Models* in generale o che si occupino in particolare di valutare le *Family Group Conference* o *Restorative Group Conference*;
- accoglienza di tutti gli approcci valutativi utilizzati;
- valutazioni provenienti da diverse aree geografiche.

Sono stati utilizzati differenti strategie e strumenti per identificare le ricerche adeguate per lo studio, tra le quali *database bibliografici e motori di ricerca* in cui sono stati inserite alcune parole e combinazioni di parole (es. *family decision, family decision making, family group, etc...*). La ricerca sistematica include anche le riviste specialistiche, i database di riviste online e analisi delle *reference list* dei più rilevanti articoli pubblicati e reperiti, inclusi quelli segnalati dalle *reviews*.

---

<sup>74</sup> Alcune ricerche interessanti, ma che non avrebbero comunque aggiunto elementi confutanti o probanti la presente argomentazione, sono state difficili da reperire in quanto non sono mai state pubblicate o non lo sono ancora. Se ne è venuti recentemente in possesso grazie a un docente statunitense, Gale Burford, che si occupa proprio di valutazione dei modelli FGDM.

Allo stesso tempo è stata sfruttata anche la fonte delle comunicazioni personali con ricercatori che si occupano, o si sono occupati in passato, di tematiche afferenti: dalle comunicazioni a conferenze e a convegni, alle *e-mails* e lettere formali di richiesta di informazioni inviate ai valutatori al fine di reperire quante più ricerche adeguate all'analisi comparata.

È stata inoltre posta particolare attenzione alla documentazione grigia - report di ricerche pilota, ricerche governative, documenti programmatici, tesi di dottorato - reperita soprattutto attraverso contatti diretti con ricercatori, operatori, docenti universitari, siti internet di organizzazioni<sup>75</sup> che si occupano del tema.

Nella selezione finale è stato favorito il criterio di diversità, includendo alcuni *report* non pubblicati e ricerche edite a livello internazionale, ricerche valutative con analisi secondarie o centrate su una sola dimensione valutativa; non è stato invece possibile ampliare la provenienza geografica in quanto molte ricerche non pubblicate sono scritte nella lingua ufficiale del Paese (Israele, Olanda).

Tutto il materiale reperito è, quindi, in lingua inglese anche nel caso di ricerche condotte in Paesi non anglofoni.

A conclusione della ricerca svolta attraverso le modalità descritte, si è arrivati a un numero di circa 40 tra pubblicazioni e report. Il campione finale per l'analisi metavalutativa è composto da 12: in alcuni casi il materiale raccolto non avrebbe consentito una valutazione appropriata e per questo non è stato preso in considerazione. La tabella 11 riporta le aree geografiche di provenienza delle ricerche e l'ambito nel quale sono state condotte. L'arco di tempo coperto da queste va dal 1994 al 2006.

Provenienza	Ambito	Numero
UK	Protezione minori	4
UK	Penale minorile	3
USA/Canada	Protezione minori	4
Resto d' Europa	Protezione minori	1

Tabella 1. Provenienza geografica delle ricerche analizzate

In 8 casi su 12 il ricercatore o l'organizzazione sono stati contattati tramite mail, sia per ottenere i report completi delle ricerche nel caso di articoli pubblicati su riviste scientifiche o di *report* sommari, sia per un confronto sui dubbi emersi da un'analisi parziale. In 6 casi i ricercatori hanno risposto celermente e inviato il materiale richiesto.

Questi contatti hanno consentito un'analisi approfondita, e in alcuni casi condivisa, su alcune dimensioni valutative importanti.

---

<sup>75</sup> Il più interessante sito in merito è quello dell'organizzazione non governativa American Humane

<http://www.americanhumane.org/children/programs/family-group-decision-making/bibliographies/research-and-evaluation>

### 5.4.2 Scheda metavalutativa

Prima di analizzare il percorso di metodo utilizzato per effettuare la meta-valutazione e gli strumenti costruiti, è necessario esplicitare il *benchmark* posto per affrontare l'analisi delle valutazioni individuabile nelle domande di ricerca focalizzate su cosa voglio sapere dell'*evaluando* e su quanto le domande di valutazione siano coerenti con l'approccio a cui fanno riferimento.

Il *benchmark* è, quindi, *la situational responsiveness*.

Dopo la selezione degli studi, è stato, quindi, analizzato il disegno valutativo e i metodi utilizzati dalle singole ricerche per compararli poi con le linee guida metodologiche previste dall'approccio con cui sono stati classificati, anche nel caso di disegno misto che prevede l'applicazione di due paradigmi (Bledsoe & Graham, 2005).

L'intento non è quello di valutare la bontà degli approcci, non essendo qui di interesse la loro analisi ontologica, quanto piuttosto di porre l'attenzione al livello del disegno di valutazione sia dal punto di vista teorico sia della declinazione sul campo.

L'assunto alla base di questo metodo di analisi - dal livello applicativo a quello teorico e di nuovo a quello applicativo - è che nel lavoro valutativo sul campo gli approcci potrebbero dimostrare potenzialità, limiti, necessità di adattamento e contaminazione con altri approcci o metodi che non sono rilevabili dalle premesse teoriche e metodologiche, ma riscontrabili solo nella fase di implementazione.

Ciò ha permesso di esprimere un giudizio sull'opportunità dell'utilizzo di un approccio piuttosto che di un altro, dipendentemente dall'*evaluando* e dal contesto, tenendo conto cioè di quanto ogni approccio risponde al criterio di appropriatezza.

I documenti che compongono il campione di analisi sono stati codificati e ogni valutazione è stata analizzata attraverso la 'Griglia di Analisi delle Ricerche Valutative' (schema dal 15 alla 18) creata *ad hoc* per lo scopo della metavalutazione. La Griglia rappresenta sia una checklist che una scheda di analisi critica ed è composta da quattro sezioni distinte.

<b>CODICE</b>
Titolo ricerca
Autori
Anno pubblicazione
Luogo pubblicazione
Denominazione intervento valutato
Obiettivi dichiarati del programma
Attori coinvolti nel programma
Contesto geografico
Contesto organizzativo (chi organizza e chi sviluppa il programma?)
Implementazione programma
Committenti
Cosa richiedono i committenti?
Periodo raccolta dati
Attori coinvolti nella valutazione
Appartenenza valutatori (inside/outside)
Chi raccoglie i dati?
A che punto del programma inizia la valutazione?
Accordi tra committenti e valutatori (focus su modalità di negoziazione)
Documenti prodotti

Schema 15. Sezione 1 Griglia di analisi delle ricerche valutative

La sezione 1 denominata 'Condizioni di partenza: la ricerca, il programma, la valutazione' (schema 15) si concentra sia su elementi descrittivi del documento analizzato per facilitarne la rintracciabilità sia su elementi del programma o del progetto con attenzione specifica al contesto organizzativo, agli scopi del programma, alle richieste dei committenti e infine a elementi della valutazione connessi con l'organizzazione e progettazione iniziali della stessa.

La sezione 2 denominata 'Disegno della ricerca valutativa' (schema 16) descrive le domande di ricerca nella loro modalità riformulata, ossia come sono state rilette a seguito dell'analisi dei documenti valutativi.

È stato infatti riscontrato che alcune pubblicazioni e *report* non indicano chiaramente le domande di ricerca, o le confondono con gli obiettivi del programma o, ancora, le enunciano in maniera vaga o con termini scorretti (e.i. *outcomes* invece di *output*), senza però minare le basi del disegno di valutazione.

È stata così indicata la categoria 'domande di ricerca riformulate' per esplicitare che in alcuni casi si sono dovute estrapolare le domande di ricerca dal contenuto dei *report*; laddove invece esse sono chiare e congruenti con i contenuti della valutazione, non è stata effettuata alcuna riformulazione.

Nella stessa sezione è stata inserita anche la *checklist* relativa all'analisi per approccio che, come si può notare nello schema 16, include otto categorie generali e, per ogni categoria, diverse opzioni possibili che di volta in volta sono state mantenute oppure escluse in base alle informazioni raccolte all'interno del materiale o dal confronto con i valutatori.

Questa sezione riporta l'analisi specifica del metodo in merito sia al 'cosa guardo', ovvero quale è la dimensione di valutazione su cui il ricercatore focalizza l'attenzione, sia al 'come guardo', ossia come il valutatore intende osservare l'oggetto della valutazione.

La griglia relativa al metodo raccoglie, inoltre, informazioni sui dati e sulle modalità di raccolta nonché sugli strumenti utilizzati e sui soggetti coinvolti nella valutazione, oltre ovviamente all'unità di analisi presa in considerazione.

Un aspetto interessante, che a prima vista potrebbe sembrare ridondante, è relativo allo 'scopo con il quale si raccolgono i dati', che non è insito nei dati raccolti o potrebbe, analizzando la ricerca, divergere. Questa parte permette, quindi, di comprendere se esiste un parallelismo, una congruenza, tra i dati raccolti, gli strumenti e gli scopi emergenti.

Le categorie di questa sezione sono comprensive dei diversi metodi e strumenti esistenti nell'ambito della ricerca sociale; in alcuni casi, è stato necessario aggiungere delle note rispetto agli strumenti utilizzati per la loro originalità, anche quando comunque rientravano nelle categorie predeterminate. L'analisi per categorie e tipi ha permesso la comparazione analitica per approccio.

Obiettivi della valutazione: [dipende dal momento in cui sono date le raccomandazioni; come è definito il criterio in base al quale si definisce l'obiettivo?; su quali criteri si basano gli obiettivi]							
FORMATIVE							
SUMMATIVE							
Domande della valutazione riformulate							
APPROCCIO	METODO (cosa guardo?)	METODO (come guardo?)	DATI RACCOLTI	MODALITA' DI RACCOLTA	CON QUALI SOGGETTI?	CON QUALE SCOPO?	UNITA' DI ANALISI
POSITIVISTA/ SPERIMENTAL E DESCRITTIVO	☛ DESCRITTIVO/ONESHOT (cosa è successo? cosa pensano le persone?)	☛ QUANTITATIVO DESCRITTIVO (descrizione di un fenomeno es. survey)	☛ CONTENUTI DECISIONI FAMILY PLANS	☛ INTERVISTE SEMISTRUTTURATE	☛ social workers	☛ cosa è accaduto: eventi pre intervento	☛ NR CASI individuali, servizi, paesi
PRAGMATISTA / DELLA QUALITA' COSTRUTTIVIS TA/DEL PROCESSO SOCIALE	☛ LONGITUDINALE (evoluzione servizio)	☛ QUANTITATIVO SPERIMENTALE (spiegazione ricerca di nessi causali)	☛ CONDIZIONI PREGRESSE FGC (da file)	☛ INTERVISTE NARRATIVE	☛ genitori e adulti di riferimento	☛ cosa è accaduto: eventi post intervento	☛ CAMPION E nr e come è stato selezionato
THEORY BASED	☛ OUTPUT (risultati immediati)	☛ QUALITATIVO STUDIO DI CASO individuale	☛ IMPLEMENTAZIONE PIANI (file e opinioni social workers e coordinators/FGC review/ opinione beneficiari): Implementati si o no; quali punti; motivazioni	☛ FAMILY PLANS (output)	☛ minorenni/ragazzi	☛ opinioni dei beneficiari sul processo FGC	
REALISTA	☛ OUTCOME (il risultato immediato ha avuto effetto?)	☛ QUALITATIVO STUDIO DI CASO comparativo	☛ IMPLEMENTAZIONE PIANI (file e opinioni social workers e coordinators/FGC review/ opinione beneficiari)	☛ ANALISI DOCUMENTAZIONE DI SERVIZIO	☛ manager dei servizi	☛ elementi di supporto all'implementazione del piano	
	☛ EFFETTO A LUNGA DURATA (impatto)	☛ METODI MISTI (quali e scopo della loro utilizzazione: es. triangolazione, evoluzione - vedi Green)	☛ CONDIZIONI POST FGC (file e opinioni social workers e coordinators/FGC review/ opinione beneficiari)	☛ ESTRAPOLAZIONE DATI DA FILE SOCIAL WORKERS relativi agli indicatori definiti	☛ FGC coordinators	☛ elementi di limitazione dell'implementazione del piano	
		☛ QUALITATIVO DESCRITTIVO (atto a descrivere le opinioni e le percezioni delle persone coinvolte senza che rientri in uno studio di caso)	☛ IMPLEMENTAZIONE MODELLO ORGANIZZATIVO	☛ ESTRAPOLAZIONE DATI DALLE BANCHE DATI nazionali o locali	☛ vittime	☛ opinioni dei beneficiari sull'accompagnamento alle e dopo FGC (prima e dopo intervento)	
			☛ PERCEZIONI SUL PROCESSO	☛ SMALL TALK/OSSERVAZIONE	☛ famiglie vittime		
			☛ PERCEZIONE SUGLI OUTCOMES o OPINIONI SU SCENARI FUTURI	☛ ETNOGRAFICA/OSSERVAZIONE PARTECIPATA	☛ forze dell'ordine		
				☛ CUSTOMER SATISFACTION (questionario o feedback)			
				☛ QUESTIONARI autosomministrati			

Schema 16. Sezione 2 Griglia di analisi delle ricerche valutative

La terza sezione della Griglia si focalizza sui risultati della valutazione - 'I risultati' (schema 17) - e prende in considerazione i risultati attesi e inattesi e le indicazioni della valutazione rispetto al programma, ovvero quali raccomandazioni, suggerimenti, note critiche sono emersi rispetto all'implementazione. I contenuti di questa sezione sono stati successivamente utilizzati per l'analisi dei risultati utile alla sintesi degli approcci.

		POSITIVI	NEGATIVI
Risultati della valutazione rispetto alle domande di ricerca	EFFETTI ATTESI	A Soddisfazione	B Delusione
	EFFETTI INATTESI	C benedizione nascosta	D effetti perversi funzione latente
Indicazioni della valutazione rispetto al programma			

Schema 17. Sezione 3 della Griglia di analisi delle ricerche valutative. Adattata da 'Giudizi sugli effetti di un programma' (Stame, 1998, p. 165)

Infine, la quarta ed ultima sezione, 'La valutazione della valutazione' (schema 18), ha la caratteristica rispetto alle altre di richiedere l'esposizione di puntualizzazioni critiche per lo scopo specifico di messa a fuoco dei punti di forza e criticità del disegno di ricerca e dell'approccio utilizzato. Sono state inserite in questa sezione le osservazioni conclusive riguardanti il complesso

della ricerca analizzata, ma anche aspetti particolari cui porre attenzione, peculiarità rilevanti per il tema trattato, curiosità metodologiche.

Indicazioni dei valutatori rispetto al metodo utilizzato per la valutazione	
Potenzialità del metodo utilizzato (cosa ha permesso di mettere in luce?)	
Criticità del metodo utilizzato (quali aspetti ha lasciato in ombra rispetto a quello che i valutatori si erano prefissati)	
Osservazioni conclusive	

Schema 18. Sezione 4 della Griglia di analisi delle ricerche valutative

### 5.4.3 L'analisi comparativa descrittiva

Lo strumento presentato riguarda la metavalutazione delle singole ricerche. È stata quindi creata una 'Griglia comparativa' che ha permesso di osservare i dati descrittivi relativi alla prima e seconda sezione della 'Griglia di analisi' (schema 15 e 16), al fine di effettuare una riflessione sulle differenze e omogeneità in merito alle ricerche prese in considerazione.

La 'Griglia comparativa', a differenza delle singole 'Griglie di analisi', consente di avere una visione completa e sintetica delle informazioni complessive. Il commento descrittivo e critico emerso da questa prima analisi comparata è inserito in un documento word denominato 'Commento generale alla metavalutazione internazionale sui *Family Decision Making Models*' e riassunto nel capitolo successivo.

Parallelamente all'analisi descrittiva, le ricerche sono state suddivise secondo la tipologia degli approcci di Stame (2001), al fine di categorizzare le domande di ricerca per ogni approccio.

Il primo scopo è stato raggiunto con lo schema 19 che ha permesso di individuare tutte le domande di ricerca emerse in ogni approccio e relative alle dimensioni di valutazione:

- implementazione del progetto e del modello;
- percezione del processo dei modelli *FGDM*;
- efficacia (*output e outcomes*);
- efficienza (questa categoria, che non è stata presa in considerazione nella Griglia di Analisi, è però emersa in alcune ricerche ed è quindi stata inserita successivamente come categoria 'altro').

L'analisi dei risultati ha riguardato la terza parte della Griglia di Analisi ed è stata condotta anch'essa per approccio, differenziando i risultati sulla base degli stessi criteri utilizzati per classificare le domande di ricerca: implementazione; percezione del modello; efficacia; efficienza.

E' quindi l'insieme dell'analisi dei risultati, in connessione con le domande di ricerca, con il commento generale della metavalutazione, che chiama i commenti alle singole valutazioni a determinare la complessa analisi metavalutativa e la possibilità di pervenire a generalizzazioni sul tema della valutazione dei modelli *FGDM* attraverso la sintesi degli approcci.

## 5.5 Le ricerche in pillole

Di seguito, per facilitare la comprensione dei contenuti del capitolo successivo, si riportano le schede riassuntive delle ricerche analizzate attraverso la metavalutazione.

### **SCHEDA 1**

**Londra: Kate Morris, University of Birmingham**

**Contesto geografico: Londra (UK), finanziamento distrettuale**

**Disegno a metodo misto (positivista descrittivo e pragmatista) a scopo di espansione.**

**Protezione dell'infanzia e solo successivamente penale minorile.**

L'idea iniziale era di utilizzare un campione di controllo selezionato dai dati esistenti all'interno del servizio; questa operazione non è stata però possibile.

Approccio, metodo ed elementi di contesto. Londra è una ricerca riepilogativa effettuata a cinque anni dall'implementazione del servizio di Family Group Conference attivato in un distretto londinese a forte prevalenza di immigrati.

I committenti richiedono una valutazione di efficacia attraverso cui ottenere indicazioni per la riprogrammazione e capire se il Servizio raggiunge i suoi obiettivi e rispetta i valori del programma. La ricerca è attuata in stretta congiunzione con lo staff del servizio, sviluppando così una valutazione interna/esterna. La valutazione si caratterizza per l'utilizzo di due approcci, ossia quello pragmatista e quello positivista descrittivo. Da una parte la ricerca tende a rispondere agli obiettivi che si è posta, mutuati da quelli del programma e dall'altra mira a verificare che il modello di intervento risponda ai criteri di qualità declinati a livello nazionale per la protezione dell'infanzia.

L'ambito di riferimento di questa ricerca è prevalentemente il *management* e la possibilità di utilizzo dei risultati al fine di una migliore gestione del servizio stesso, anche se si ha avuto modo di riservare attenzione alle opinioni dei beneficiari. Il campione preso in considerazione può essere considerato *a diverse sample*, ossia composto da etnie differenti nella misura del 50%.

Emerge dall'analisi **confusione semantica** nelle domande di ricerca: gli *output*, le opinioni dei beneficiari e gli *standard* sono confusi con gli *outcomes*. In aggiunta a ciò, le domande di ricerca non sono coerenti con le richieste dei committenti, perché non valutano l'impatto ma rilevano *outcomes* di breve periodo e sono basate maggiormente sulle opinioni dei beneficiari piuttosto che su fatti osservabili. Si rileva confusione, inoltre, rispetto al concetto di effetti inattesi: le tematiche emerse dall'analisi delle interviste rappresentano il risultato atteso della valutazione.

La riformulazione delle domande fa emergere, invece, coerenza tra queste ultime e gli approcci a cui la ricerca fa riferimento; la confusione semantica non corrisponde, quindi, a confusione metodologica. I metodi utilizzati sono prevalentemente qualitativi, analizzati in maniera quantitativa.

Criticità e potenzialità. La ricerca ha evidenziato la necessità di definire standard *ad hoc* per i modelli di intervento come le FGC: i ricercatori ritengono infatti che in ogni situazione ci siano

criteri diversi di qualità a cui aspirare e che quelli nazionali siano poco comprensivi della realtà delle FGC.

La ricerca ha consentito di mettere in luce la discrepanza di opinioni tra professionisti e beneficiari e la sfiducia nei confronti del modello dei professionisti (il 25%). I risultati descrittivi di tipo quantitativo indicano alcuni aspetti interessanti rispetto all'uso delle FGC da parte dei servizi sociali, ovvero il loro utilizzo prevalente in situazioni di urgenza. I risultati di efficacia relativi alla riduzione del numero dei bambini formalmente sottoposti a decreto del tribunale e in carico ai servizi sociali e indicanti invece un aumento del collocamento presso genitori o parenti dopo le FGC consentono una riflessione approfondita su questi modelli, ma non permettono di capire la differenza rispetto agli anni precedenti, nonché l'impatto del modello sul fenomeno che ha generato la crisi familiare.

Un dato interessante, che non è stato però approfondito e che emerge dalle interviste, è che laddove i piani non sono stati implementati in tutto o in parte, questo si è verificato a causa di lacune nel monitoraggio delle situazioni e di cambiamenti di circostanze nella famiglia. Questi aspetti emergenti potevano essere incrociati con i dati di tipo descrittivo al fine di dare maggior senso all'utilizzo dei metodi misti a scopo di espansione.

Il progetto valutato è tuttora attivo.

## **SCHEDA 2**

***Glasgow: Whyte & Dutton, Criminal Justice Social Work. Development Centre for Scotland***

**Zona geografica: Glasgow, Scozia (UK)**

**Disegno positivista descrittivo.**

**Penale minorile.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. La ricerca non agisce sul processo, nonostante la valutazione sia stata attivata in concomitanza con l'implementazione del servizio, e quindi non concorre al suo sviluppo, elabora invece in termini di rapporti numerici, i dati di qualsiasi natura, indipendentemente da come sono stati raccolti. Le domande di ricerca, seppur non esplicitamente espresse, si basano prevalentemente sul verificare la corrispondenza tra obiettivi del programma e risultati: i valori sono, quindi, quelli del programma. La ricerca è dunque riepilogativa e le domande, così come sono state riformulate sulla base dell'analisi, appaiono congruenti con un approccio di tipo positivista descrittivo, in quanto intendono rilevare tra chi partecipa agli FGDM la tipologia di ragazzi segnalati e il numero delle recidive. Questi dati sono comparati con una *baseline* degli anni precedenti, durante i quali non esisteva il nuovo tipo di offerta. L'impostazione della ricerca tiene scarsamente in considerazione l'analisi del processo e si concentra sulla storia delinquenziale dei ragazzi. Questa ricerca prende in considerazione diversi tipi di intervento, ma data la natura della metavalutazione, si è qui analizzata solo la parte relativa alle FGC.

Criticità e potenzialità. La ricerca non valuta quali siano stati i parametri seguiti dai servizi sociali per segnalare i ragazzi per un intervento piuttosto che per un altro. Uno dei risultati più



interessanti per quanto attiene il processo di implementazione è infatti che il 28% delle segnalazioni non è risultato adatto per alcun intervento riparativo, quindi neanche per le FGC. Lo studio offre però molti spunti in merito all'applicazione delle FGC nell'ambito del penale minorile, in quanto pone un'attenzione molto specifica con variabili descrittive che nessuna ricerca ha preso in considerazione.

Nell'analizzarli, I risultati descrittivi di questa ricerca sono sembrati coerenti con l'approccio utilizzato, ovvero descrivono dal punto di vista quantitativo ciò che è accaduto (es. il 59% dei ragazzi che hanno partecipato a una riunione non sono stati segnalati nei 12 mesi successivi; la maggioranza delle segnalazioni ha riguardato ragazzi con una storia delinquenziale all'inizio) e quindi già per questo sono in sé degni di interesse.

### **SCHEDA 3**

***Labrador: Gale Burford & Joan Pennell, Memorial University of Newfoundland***

**Valutazione prevista dal progetto finanziato dall'Università e dai Distretti coinvolti.**

**Zona geografica: East-Canada (Labrador e Newfoundland). Tre distretti culturalmente molto diversi tra loro.**

**Disegno a metodo misto (positivista sperimentale e costruttivista) a scopo di triangolazione.**

**Protezione dell'infanzia e violenza domestica.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. Labrador3 è un progetto dimostrativo attivato in una zona isolata del Canada nel quale progettazione, implementazione e valutazione sono state concomitanti e in costante integrazione dialogica. Si connota, quindi, come valutazione costruttiva. I valutatori fanno parte dell'Ente che ha ricevuto il finanziamento, così come tutti i *site researcher* che hanno lavorato a stretto contatto con lo staff del progetto.

Si è scelto di collocare questa ricerca nell'ambito dei disegni misti in quanto mescola l'approccio positivista-sperimentale con la *action research*, che si può includere a pieno titolo nell'approccio costruttivista. I ricercatori esplicitano di aver utilizzato una '*collaborative action methodology*' dando rilevanza ai processi di implementazione, comunicativi e di integrazione; questo approccio si incardina però all'interno di un disegno della ricerca sperimentale pre - post test con due gruppi di controllo, dove i concetti di processo ed efficacia sono strettamente connessi l'uno all'altro. Il disegno a paradigma misto è supportato da un utilizzo estensivo di metodi di raccolta sia quantitativi sia qualitativi. Il disegno sperimentale non è, quindi, puro: parte del *follow up* è stato condotto solo sul gruppo sperimentale, il campione del gruppo sperimentale è di convenienza e i ricercatori sono partecipanti attivi dell'implementazione del progetto. I valori a cui fanno riferimento i valutatori sono sia quelli del programma sia queglii degli stakeholders che hanno partecipato fin dall'inizio alla strutturazione del progetto. Il doppio binario efficacia-processo caratterizza, quindi, tutta la ricerca così come l'utilizzo di metodi misti: anche in termini di efficacia, i ricercatori hanno tenuto in considerazione sia i dati emergenti dai file, dai piani di intervento, dalla situazione post riunioni sia le percezioni delle persone coinvolte, aprendosi in questo modo a possibili incongruenze ed effetti inattesi.

Criticità e potenzialità. Il progetto pilota non ha avuto continuazione nelle province dove è stato attivato, ma sembra essere servito da stimolo per l'attivazione del modello in altre aree del Canada. L'aspetto interessante di questa ricerca è la diversità delle aree di sperimentazione del modello, che ha permesso di mettere in luce le esigenze di adattamento di questo al contesto, oltre all'attenzione alla cultura di welfare e alle ripercussioni sull'operatività.

Un aspetto metodologico interessante è l' *'interventionist collection data'*<sup>76</sup>, che i ricercatori stessi identificano come una possibile minaccia interna alla validità dei risultati della ricerca, perché permette il cambiamento in corso d'opera di ciò che misura; contemporaneamente però esplicitano anche gli assunti epistemologici della *'collaborative action research'*, secondo cui il sapere si crea attraverso l'azione e le nuove acquisizioni sono situate all'interno di un contesto locale e non universalmente applicabili. I ricercatori hanno messo ben in evidenza i limiti metodologici della ricerca (decadimento del campione alla seconda somministrazione, grande varietà nella conduzione delle interviste, campione di convenienza, differente somministrazione degli strumenti di raccolta dati nei diversi siti di ricerca e con diversi tempi, etc...), ma allo stesso tempo si rilevano anche aspetti interessanti nella valutazione degli strumenti procedurali insieme agli stakeholders e nella creazione di una checklist specifica che potrebbe essere utilizzata puntualmente dai servizi sociali per creare una banca dati. L'aspetto che, inoltre, caratterizza questa ricerca è l'attenzione ai termini utilizzati e il chiaro posizionamento teorico dei ricercatori, con la specificazione dei significati adottati (es. violenza familiare).

Anche in questa ricerca, come in altre, si constata invece un *bias* nel dare per scontato che i cosiddetti 'metodi tradizionali' di lavoro con le famiglie siano tutti identici e tutti *expert driven*. Non tenere conto di questo aspetto, appiattendolo tutti i 'metodi tradizionali' su un unico livello, risulta un attacco alla validità interna nel senso inteso da Campbell (1969)

In ultimo, l'interessante utilizzo di strumenti psicometrici per l'analisi del benessere dei bambini e sociometrici per misurare l'evoluzione del supporto sociale è minato dalla difficoltà di riproporre gli stessi strumenti in diverse fasi della valutazione.

#### **SCHEDA 4**

***Svezia: Sundell & Vinnerljung, Unit for Research and Development, Social Services Administration***

**Zona geografica: Svezia**

**Valutazione richiesta dall'Associazione Nazionale degli Enti Locali**

**Disegno sperimentale.**

**Protezione dei minori.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. La ricerca Svedese è caratterizzata dall'approccio sperimentale, con disegno *controlled trial* che prevede un gruppo di controllo, quest'ultimo selezionato in maniera casuale, e un gruppo sperimentale di convenienza, selezionato dalle

---

<sup>76</sup> Si riporta l'esatta dicitura utilizzata dai ricercatori nella descrizione della metodologia usata nella ricerca.

assistenti sociali dei servizi di tutela minori con pre e post test. Il progetto è nazionale: diversi enti locali hanno proposto la loro partecipazione e sono stati successivamente selezionati. L'implementazione del modello e la valutazione, rispettando l'approccio sperimentale, è applicata nello stesso modo in tutti i contesti locali. La valutazione è, ovviamente, riepilogativa e inizia quasi a conclusione del progetto pilota continuando poi per un periodo di *follow up* della durata di 3 anni. Questo studio si caratterizza per essere il più lungo studio di follow up sul tema delle FGC. Tutto il disegno della ricerca è coerente con l'approccio sperimentale (es. valutazione esterna) ed è molto chiaro rispetto alle domande di ricerca, che si focalizzano sullo studio di efficacia e di impatto tralasciando completamente lo studio di processo, anzi dando per scontato che l'implementazione del modello sia stata identica in tutti i contesti. Tutte le domande sono riferite a ipotesi di ricerca dedotte dalla letteratura, verificate o confutate attraverso l'analisi dei dati: la logica deduttiva è qui evidente. Le FGC sono identificate come un trattamento, ovvero il fattore discriminante, avendo tenuto sotto controllo variabili socio-demografiche, tra un gruppo e l'altro. L'unità di misura sono i bambini e i ricercatori hanno effettuato un controllo sui fratelli. Le domande quindi sono chiare e gli obiettivi hanno come idea lineare che le FGC funzionano laddove riescono a modificare le condizioni che hanno portato alla segnalazione ai servizi sociali. Pur prendendo in considerazione il punto di vista dei beneficiari, questa ricerca, in coerenza con l'approccio sperimentale, dà molto rilievo al punto di vista dei professionisti e ciò appare alla presente analisi almeno in parte in contrasto con la natura delle FGC, che richiama in sé invece una stretta integrazione tra servizi e famiglie, e soprattutto una posizione di potere di queste ultime.

Criticità e potenzialità. La selezione del campione è un aspetto critico che i ricercatori mettono in evidenza, pur spiegando anche che non è eticamente accettabile per gli operatori dei servizi una selezione completamente casuale.

Un aspetto che a livello metodologico i ricercatori pongono come critico è relativo alle variabili di controllo selezionate, sostenendo che non esistono modelli teorici robusti rispetto alla loro scelta. Individuano, inoltre, come ulteriori punti critici, una scarsa conoscenza dei supporti informali delle famiglie dei bambini appartenenti al gruppo di controllo e una variegata modalità di tenuta delle cartelle sociali, che potrebbero quindi contenere dati non attendibili. Questi elementi rendono di conseguenza difficile, anche qualora sia possibile una selezione casuale, la costruzione di campioni privi di *bias*. I ricercatori, per quanto afferenti all'approccio positivista, indicano la necessità di riflettere sulla cultura di *welfare*.

Un aspetto molto interessante di questa ricerca, ma non attuabile in alcuni contesti nazionali, è l'utilizzo della banca dati nazionale sui minori e le famiglie, che ha permesso ai ricercatori di tenere una tracciatura delle famiglie del campione anche a seguito di cambi di residenza; ciò ha favorito uno scarso decadimento del campione composto da 99 bambini nel gruppo sperimentale e 149 in quello di controllo. I ricercatori pongono alcuni dubbi e stimoli per le ricerche future partendo dalle criticità di metodo che hanno dovuto affrontare: il campione non include molte famiglie straniere e i ricercatori fanno presente che le ricerche che hanno ottenuto

buoni risultati in termini di efficacia erano caratterizzati da *diverse sample*; si chiedono quindi se le FGC possano avere risultati duraturi in tutte le condizioni etnico/culturali. A conclusione della ricerca, gli autori esplicitano che i risultati non entusiasmanti che hanno ottenuto in merito all'efficacia non squalificano il modello, perché questi potrebbero essere dovuti a una povertà nella qualità dei servizi disponibili per l'attuazione dei progetti individualizzati. Questo aspetto non è però verificato, né lo sono le azioni dei progetti non sviluppati e le motivazioni connesse a una non implementazione parziale o totale. Come mettono in luce altre ricerche, anche in questo caso gli autori evidenziano che le FGC sono un modello di *decision making* che non garantisce l'implementazione dei piani, che è vincolata all'offerta e qualità di servizi presenti sul territorio e non garantisce che siano selezionati i servizi migliori tra quelli disponibili; questa riflessione è in contrasto con tutto l'impianto ontologico utilizzato finora per valutare le FGC. Da questa notazione, appare evidente che i ricercatori ritengono l'efficacia e l'impatto delle FGC strettamente legato ad altri elementi contestuali, non presi però in considerazione dall'approccio sperimentale. Tenuto conto di quanto analizzato, questa ricerca ha tentato di applicare, per quanto possibile, un approccio sperimentale pre e post test nella sua forma più attenta dal punto di vista del metodo, rispettando i dettami dell'esperimento pur tenendo in considerazione le istanze etiche dei professionisti.

## **SCHEDA 5**

**Sheffield: Marsh, University of Sheffield**

**Zona geografica: Inghilterra (UK)**

**Disegno costruttivista.**

**Penale minorile.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. Questa ricerca si caratterizza per l'utilizzo dell'approccio costruttivista. Prende in considerazione due progetti pilota nell'ambito penale minorile e coinvolge attivamente i professionisti e gli attori territoriali, con il supporto garantito dai *senior manager* dei servizi coinvolti. Sia gli strumenti di valutazione sia i criteri di eleggibilità dei ragazzi sono stati definiti attraverso un percorso congiunto con lo staff dei progetti. I valutatori sono esterni, ma partecipano attivamente al processo di implementazione.

Le domande non sono chiaramente esplicitate, ma si riferiscono al processo come percepito dagli attori coinvolti e al valore che questo modello può rappresentare nell'ambito specifico; analizza inoltre *output* e *outcomes* di breve periodo, esplicitando che si basano sulle opinioni degli attori coinvolti. La ricerca utilizza il metodo dello studio di caso e l'unità di misura sono 6 riunioni di famiglia effettuate in due servizi. Le segnalazioni sono state poche durante il primo anno di implementazione, periodo in cui si è sviluppata la valutazione. Lo studio utilizza anche statistiche di tipo descrittivo che forniscono elementi interessanti (es. proporzione di segnalazione di femmine su maschi). I ricercatori mettono in luce diversi elementi relativi al processo di progettazione e di implementazione, oltre a specificare l'importanza di prendere in considerazione elementi specifici per l'ambito della giustizia minorile. Un elemento della ricerca è

che le tematiche emergenti e le discrepanze sono solo descritte (es. i professionisti dicono di percepire positivamente il modello, ma di essere pessimisti sugli *outcomes*). L'utilizzo di interviste semistrutturate e questionari che limitano la quantità di dati disponibili, in uno studio così piccolo è poco coerente con gli assunti dell'approccio costruttivista. L'analisi di processo evidenzia elementi specifici dell'ambito penale minorile e relativi ai criteri di eleggibilità all'intervento (es. maggior efficacia delle RGC per i ragazzi all'inizio della carriera delinquenziale).

## **SCHEDA 6**

**California: Berzin & al., Centro per gli Studi sulla Famiglia (UC Berkley)**

**Valutazione commissionata a un'Ente esterno come previsto dal bando di finanziamento governativo. Prevista nel progetto iniziale.**

**Zona geografica: contea di Riverside e Fresno (California - USA)**

**Disegno a metodi misti (positivista sperimentale) a scopo di espansione.**

**Protezione dell'infanzia.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. La ricerca condotta dal Centro per gli Studi sulla Famiglia dell'Università di Berkeley, in collaborazione con altre università americane e con il coinvolgimento diretto dei committenti (Dipartimento Statale dei Servizi Sociali della California), è una valutazione multilivello complessa e impegnativa e che ha coinvolto un team di ricercatori fin dall'ideazione del progetto dimostrativo, finanziato dallo Stato Federale nell'ambito di fondi destinati a introdurre modelli innovativi nella protezione dei minori. Le Family Group Conference si caratterizzano come uno dei modelli sperimentati da questo progetto.

Il disegno di valutazione ha dovuto rispettare *terms of reference* restrittivi: disegno sperimentale con pre e post test e selezione del campione casuale, nonché la necessità di integrare i diversi punti di osservazione richiesti dai finanziatori (impatto, processo, *cost-effectiveness*, fedeltà). La valutazione è sia riepilogativa che costruttiva in quanto, pur trattandosi di un disegno sperimentale, modifica il processo durante la sua stessa implementazione. E' interessante rilevare che tutte le modifiche al piano iniziale di valutazione devono però essere formalizzate e condivise con lo *Steering Group* costituito dai membri del *California Department of Social Work*. Gli scambi tra gli attori istituzionali sono molto densi con riunioni periodiche.

La ricerca si sviluppa su due contesti territoriali differenti e questo appare come dato interessante per far emergere le disuguaglianze legate all'implementazione del modello in due contesti specifici e con *target* differenti definiti dalle Contee. La peculiarità è che nei due contesti il modello è stato applicato con modalità diverse: in uno hanno applicato quello delle *Family Group Conference* con il *family time* solo per la famiglia, mentre nell'altro hanno preferito applicare il modello delle *Family Group Decision Making* proveniente dall'Oregon, che non prevede il *family time* con la sola presenza della famiglia.

La ricerca si connota come una valutazione a disegno misto, laddove il disegno sperimentale si mescola con lo studio di caso sia individuale che comparativo tra le due contee e la raccolta dati quantitativa e le interviste strutturate si combinano con osservazioni partecipate, focus group e

workshop: i ricercatori hanno utilizzato i metodi misti a scopo di espansione. Le domande di ricerca, chiaramente formulate, appaiono coerenti con l'approccio positivista-sperimentale e tutta la ricerca è intrisa del gergo legato a questo approccio, anche se la combinazione di metodi misti definisce una valutazione complessiva coerente a livello metodologico. Le domande hanno come pietra di paragone gli obiettivi del programma, anche questi ultimi chiaramente formulati e mirati principalmente alla prevenzione dei collocamenti fuori dalla famiglia di origine e alla promozione del benessere dei bambini.

Criticità e potenzialità. Nel report di ricerca, emerge un atteggiamento riflessivo e autocritico dei ricercatori, che mettono in evidenza le istanze problematiche legate all'approccio utilizzato, indicando inoltre gli strumenti utilizzati per cercare di ovviare alle problematiche emerse durante la sua progettazione e implementazione (es. costruzione di una *survey* per analizzare la contaminazione del modello anche nel gruppo di controllo). Esplicitano la necessità di un'analisi che integri diverse dimensioni e che non si focalizzi sull'impatto; ipotizzano, inoltre, di aver avuto a disposizione un campione troppo piccolo dal punto di vista statistico per poter far emergere 'differenze sottili'. I campioni hanno preso in considerazione un totale di 110 bambini, ma i risultati di efficacia e impatto non hanno messo in luce differenze statisticamente significative tra il campione sperimentale e quello di controllo. Rispetto al campionamento i ricercatori tematizzano alcune difficoltà, tra le quali il decadimento del campione e quindi la necessità di porre attenzione all'arruolamento delle famiglie e soprattutto la risposta emotiva degli operatori al campionamento causale del gruppo sperimentale; quest'ultimo punto porta i ricercatori a consigliare di tenere in forte considerazione la percezione dei servizi rispetto al metodo di valutazione che si intende applicare, alla luce del fatto che gli assistenti sociali percepivano il campionamento causale come fortemente anti-etico.

I ricercatori evidenziano una criticità nello studio di fedeltà, in quanto ritengono che non siano state ancora elaborate misure standardizzate e a loro appare interessante, anche se poco coerente con gli scopi della valutazione, aver catturato solo il punto di vista dei beneficiari. Queste notazioni dei ricercatori fanno comprendere quanto i metodi misti rimangano all'interno di un approccio chiaro e di stampo positivista, laddove solo le misure standardizzate sono identificate come scientificamente valide. Ciò non rende meno pregevole l'attenzione e l'importanza data dai ricercatori all'implementazione e alla flessibilità del setting dell'esperimento, contravvenendo a una regola base che è quella della non modificabilità del disegno di implementazione, causa di minaccia alla validità interna.

I ricercatori prendono in considerazione il contesto legislativo e la cultura di *welfare* presente nel contesto di implementazione e sottolineano l'importanza delle relazioni tra valutatori e staff; individuano come nota di attenzione la difficoltà e il tempo che gli assistenti sociali devono impiegare per spiegare non solo il modello delle FGC ai beneficiari, ma anche il senso della valutazione.

## **SCHEDA 7**

### **Barking: McGrath, Netcare consultancy**

#### **Zona geografica: Londra (UK)**

#### **Disegno positivista descrittivo.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. La ricerca è stata condotta a conclusione del progetto pilota implementato in due zone di Londra da un'agenzia esterna a quella che lo ha promosso. Si colloca questa ricerca nell'alveo dell'approccio positivista descrittivo, che ha come pietra di paragone gli obiettivi del programma. La valutazione prende in considerazione sia *output* e *outcomes* – anche se questi ultimi in maniera limitata - sia il processo di implementazione, per individuare punti di forza e limiti dello stesso e fornire indicazioni per la sua continuazione. L'analisi di efficienza risulta invece un monitoraggio dei costi e il calcolo del risparmio per i collocamenti dei bambini.

I ricercatori descrivono lo studio sia come riepilogativo che costruttivo, individuando la seconda dimensione nell'aver fornito *feedback* ai professionisti. Secondo la presente analisi, invece, questa valutazione si configura come riepilogativa in quanto non modifica il progetto in corso d'opera.

Le domande di ricerca non sono chiaramente declinate.

Criticità e potenzialità. Anche in questa ricerca si riscontra confusione semantica: gli *output* (il piano di protezione) sono definiti *outcomes*, mentre in realtà ne rappresentano il prodotto. I ricercatori parlano infatti di efficacia laddove però tengono in considerazione il prodotto e non l'effetto; si parla di capacità di prevenzione indicando implicitamente l'impatto delle FGC, che però non può essere misurato dal solo indicatore del non ingresso nel sistema formale di protezione dell'infanzia e che comunque sarebbe identificabile come un *outcome* di breve periodo. Gli stessi ricercatori mettono in evidenza l'impossibilità di misurare l'impatto, anche se lo esplicitano come obiettivo: il periodo della valutazione (3 mesi di raccolta dati a conclusione progetto).

Un aspetto critico è il passaggio dal dato descrittivo all'inferenza: ad esempio, dall'analisi dei dati di processo, che sono effettivamente molto positivi, i ricercatori traggono la seguente conclusione 'questo modello funziona con successo'; questa inferenza appare dunque come una leggerezza che mette a rischio la credibilità dell'intera ricerca. Emergono, comunque, alcuni elementi interessanti dal punto di vista del processo e differenti dalle altre ricerche, avendo il progetto notevolmente superato l'obiettivo che si era dato rispetto al numero delle segnalazioni da ricevere dai servizi. Questo dato sembra, a detta dei ricercatori, il risultato di un processo di implementazione rispettoso dei tempi degli operatori sociali nell'assorbire un nuovo modello e la conseguente nuova cultura dell'approccio alle famiglie che esso porta con sé. I ricercatori parlano di cambiamento incrementale per spiegare la diffusione del modello e la filosofia di implementazione del progetto che non è stato calato dall'alto, ma diffuso sul territorio in modo da far conoscere la cultura delle FGC con giornate di studio e training prima di iniziare a sperimentarla. È interessante che i ricercatori abbiano tracciato il flusso delle segnalazioni suddividendole per quartiere e servizio segnalante, al fine di individuare omogeneità e peculiarità. Questa attenzione ai flussi di segnalazioni è degna di nota perché potrebbe fornire dati sulla

cultura dei servizi e sulle zone territoriali in cui si sta diffondendo la nuova cultura del welfare legata alle FGC, nonché per poter analizzare il motivo per cui si è diffusa in alcune zone e non in altre. Anche la descrizione del processo segue tutta la linea temporale e logica dell'implementazione del modello (es. numero di settimane tra segnalazione e attivazione della conference) e fornisce indicazioni preziose per l'implementazione del modello. Dalla ricerca, ciò che traspare e che sembra un ulteriore elemento di problematicità è che le criticità del processo sono solo accennate, ma non trattate in maniera approfondita (es. gli operatori dichiarano che non tutti i problemi possono essere trattati con le FGC, ma non analizzano le motivazioni e non esplicitano a quali problemi si riferiscono). L'utilizzo delle sole opinioni dei beneficiari e dei professionisti come outcomes di efficacia non appaiono coerenti con l'approccio utilizzato e soprattutto sono indicatori di soddisfazione rispetto al processo, ma non di efficacia del modello. I ricercatori inoltre accennano a un utilizzo di metodi misti che però all'analisi non trova riscontro. Customer satisfaction, interviste semistrutturate, questionari autosomministrati sono tutti strumenti coerenti con l'approccio descrittivo soprattutto se, come in questo caso, sono analizzati solo su un piano quantitativo. L'analisi documentale del servizio appare comunque in linea con l'approccio positivista, in quanto è utilizzata come strumento per estrapolare dati quantitativi relativi al processo.

#### **SCHEDA 8**

***Santa Clara: Wheeler & Johnson, Walter McDonald & Ass.***

**Zona geografica: Contea di Santa Clara (California - USA)**

**Valutazione commissionata dal County Department of Family and Children's Service (CDSS California Department of Social Services).**

**Disegno a metodi misti (positivista sperimentale) a scopo di espansione.**

**Protezione dell'infanzia.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. La ricerca è stata condotta da un'agenzia di valutazione privata su un progetto implementato in una ricca contea californiana, con un'ampia descrizione del contesto sia normativo sia demografico. La valutazione e il progetto sono concomitanti: la valutazione di processo coincide con l'implementazione del modello, mentre la valutazione di efficacia ha inizio circa due anni dopo e raccoglie i dati di bambini entrati per la prima volta in contatto con i servizi sociali e con una permanenza di presa in carico di almeno 30 giorni. La finestra temporale per la valutazione di efficacia copre circa un anno di attività del servizio (98/99). Il modello attuato è dichiaratamente una combinazione delle *Family Group Conference* e dei *Family Unit Meeting* con il mantenimento del *private time* inesistente nei *meeting*. Non sembra che i valutatori forniscano raccomandazioni dirette, ma la loro presenza nei servizi e nella fase di implementazione fa supporre che abbiano lavorato con i professionisti per definire l'implementazione stessa. La ricerca si interessa tanto al processo di implementazione quanto alle aspettative connesse al modello di intervento.



Il disegno della valutazione è sperimentale, soprattutto per quanto riguarda la parte della valutazione di efficacia, con l'utilizzo del disegno '*controlled trial*' con gruppo di controllo e *follow up* a 8 mesi; la parte relativa all'implementazione e alla percezione del processo appare invece trattata in maniera distinta con metodi qualitativi. Questa distinzione ha portato a classificare questa ricerca nella categoria dei disegni a metodo misto con scopo di espansione, in quanto i differenti metodi sono utilizzati per misurare fenomeni differenti in modo sequenziale (prima è stata attivata la valutazione di processo e poi quella di efficacia), rimanendo comunque all'interno di un unico approccio. La valutazione di processo ha però uno scopo di triangolazione rispetto a quella di efficacia.

La possibilità di accedere a banche dati nazionali ha consentito la creazione di un gruppo di controllo di facile accesso. La minaccia alla validità riguarda invece il campione sperimentale, che non è casuale, ma selezionato dalle assistenti sociali sulla base di criteri arbitrari. Questa ricerca dà enfasi al punto di vista dei professionisti, anche di quelli che non hanno partecipato al progetto o che non hanno inviato segnalazioni ed è interessato alla possibilità di interiorizzazione dei principi del modello. La ricerca punta molto l'attenzione sulla questione della costruzione e modificazione dei criteri di segnalazione da parte delle assistenti sociali e allo stesso tempo sui cambiamenti di percezione del modello da parte dei professionisti, sia che abbiano partecipato al progetto sia che abbiano deciso di astenersi. Prestano ad esempio attenzione al numero di segnalazioni per assistente sociale e notano che anche quelli o quelle partecipanti al modello non hanno effettuato alcuna segnalazione: l'adesione al progetto è spontanea. E' interessante notare come la mole di dati contestuali abbia permesso un'accurata interpretazione dei dati qualitativi descrittivi: nonostante le notevoli risorse economiche investite, l'istituzionalizzazione del progetto e il coinvolgimento di tutto lo staff del dipartimento, le segnalazioni hanno raggiunto solo al 20% lo standard prefissato. Questo aspetto mette in luce le notevoli difficoltà nello *start up* di un nuovo modello di lavoro, pur in condizioni positive.

Criticità e potenzialità. E' interessante notare come i valutatori siano stati in grado di mettere in evidenza i fattori di criticità individuati dagli operatori sociali - organizzativi e di difesa professionale. Rispetto all'approccio utilizzato, emergono con più rilevanza i dati qualitativi rispetto a quelli quantitativi e gli aspetti legati all'implementazione e al processo rispetto a quelli collegati con gli *outcomes*; in questo senso emerge incoerenza tra i metodi e la modalità di diffusione della ricerca. I criteri per l'appropriatezza delle segnalazioni sono stati costruiti con le assistenti sociali e dalle interviste acquista evidenza il fatto che la maggior conoscenza del modello abbia modificato l'idea in merito alla possibilità di segnalare le famiglie, ampliando i criteri di appropriatezza.

La valutazione di efficacia riguarda un periodo breve (8 mesi) e, come per le altre ricerche sperimentali, si basa unicamente sui fatti accaduti dopo la riunione di famiglia, non indagando l'implementazione dei piani e le criticità a essa connesse. Non emerge inoltre se il fatto che la fase preparatoria sia stata fatta dalle assistenti sociali, invece che dai facilitatori, abbia influenzato o meno l'andamento della riunione e l'implementazione del piano. I dati qualitativi e

quantitativi non sono stati incrociati, ma questo è in linea con lo scopo di espansione. Non sembra inoltre che i metodi quantitativi utilizzati siano stati in grado di rispondere a tutte le domande di ricerca, soprattutto a quella relativa alle variabili che influenzano gli outcomes.

La ricerca ha fatto notare alcuni effetti inattesi, nel senso di non ricercati dai valutatori, come la riduzione dell'isolamento delle persone grazie al supporto informale della rete amicale e della famiglia estesa. Molti facilitatori non hanno aiutato la famiglia a individuare le modalità di controllo del progetto definito durante la riunione perché la consideravano una modalità 'negativa' di conclusione della stessa; l'effetto inatteso è la motivazione connessa a questa azione mancata.

I valutatori non hanno però cercato di comprendere se questa motivazione potesse essere in qualche modo legata al ruolo 'limitato' dei facilitatori e alla scarsa conoscenza della famiglia.

Un elemento singolare e incongruente con lo scopo del progetto – la diminuzione dei collocamenti fuori dalla famiglia e la loro stabilizzazione – è che solo una minima percentuale delle segnalazioni sia pervenuta dai servizi che si occupano di questi bambini.

## **SCHEDA 9**

**Regno Unito: Brown, valutazione condotta per il Dottorato di ricerca**

**Zona geografica: Inghilterra, Galles, Nord Irlanda**

**Disegno *theory based* con metodi misti a scopo di sviluppo.**

**Tutti i servizi che hanno implementato modelli afferenti ai *Family Decision Making Model*.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. La ricerca prende in considerazione il processo di implementazione e l'adozione del modello in Gran Bretagna, escludendo però la Scozia per motivazioni connesse con una legislazione troppo differente rispetto alle altre in materia minorile. La valutazione si suddivide in due fasi che hanno scopi differenti seppur concatenati e utilizzano metodi diversi. La *survey* è utilizzata come metodo iniziale per mappare l'adozione del modello e la sua diffusione, inviata per posta e connotata da una buona percentuale di risposta (91% alla prima *wave* e 96% alla seconda) da parte dei servizi (179 servizi mappati). La ricercatrice non si è limitata a chiedere se il modello era stato adottato o meno, ma anche se i servizi erano interessati ad attivarlo; l'indagine è stata inoltre effettuata in due tranche per verificare eventuali modifiche dal 1999 al 2001 e connettere i dati tra loro. La fase successiva, condotta con uno studio di caso su 3 servizi selezionati secondo criteri di rappresentatività, risponde in genere a un approccio di tipo costruttivista.

La ricerca è a disegno misto a scopo di sviluppo, in quanto i metodi sono utilizzati in maniera sequenziale in due stadi, per studiare lo stesso fenomeno con scopi differenti ma dedicandogli la stessa importanza. La ricercatrice non specifica gli assunti paradigmatici, ma si ritiene che questa ricerca possa caratterizzarsi per un approccio *theory based*, perché attraverso un'analisi induttiva cerca di identificare una teoria dell'implementazione.

Le domande di ricerca sono chiare e coerenti con l'approccio utilizzato, in quanto cercano di mettere in luce sia le criticità sia le potenzialità dei servizi analizzati e di effettuare generalizzazioni riguardanti l'oggetto di valutazione; per questo sembra si possa parlare di costruzione di una

teoria, passando dal generale (survey) al particolare (case study) per integrare i risultati e costruire una mappa cognitiva e pratica dell'implementazione.

Criticità e potenzialità. La ricercatrice mette in evidenza che i *terms of reference* posti dal governo centrale per l'implementazione di servizi di FGC limitano le possibilità di implementazione e di innovazione (la situazione normativa e contestuale permette di mettere in evidenza questi aspetti). Alcuni elementi interessanti emersi riguardano l'implementazione *bottom-up*, la valutazione delle resistenze al cambiamento di un contesto specifico (es. protezione dei minori) e l'eventuale implementazione in un'area meno resistente e con possibilità di contaminazione. La ricerca permette di mettere in evidenza l'effettiva implementazione del modello e la sua diffusione relativa, ovvero considerata in proporzione ai modelli tradizionali, e la non assoluta corrispondenza tra l'interesse manifestato per un nuovo modello e il suo effettivo utilizzo, anche laddove l'espansione sembra, dai dati assoluti, rapida come nel Regno Unito. Il punto fondamentale che emerge dalla ricerca è che adottare un modello non significa avere a che fare con un'implementazione semplice.

#### **SCHEDA 10**

**Essex: Mutter & al., University of East Anglia**

**Zona geografica: Essex (UK)**

**Disegno a metodi misti (positivista sperimentale e costruttivista) a scopo di espansione.**

**Penale Minorile.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. Il disegno di valutazione sembra molto elaborato e in parte confuso. I dati qualitativi e quantitativi sono scarsamente interconnessi tra loro nell'analisi generale. Dalle spiegazioni metodologiche dei valutatori emerge il tentativo di attuare un disegno sperimentale con campione di controllo, che non hanno però potuto attuare per le basse risposte ottenute da parte del gruppo selezionato. Il campione sperimentale è invece selezionato dagli assistenti sociali. L'ampiezza del campione non è coerente con l'idea di attuare un vero e proprio esperimento, in quanto troppo piccolo per inferire nessi causali, elemento che ne mina la validità interna come il campione di convenienza.

La ricerca può quindi, ad avviso di chi scrive, essere identificata come a doppio paradigma, in quanto le domande di ricerca non appaiono congrue con la *grounded theory*, teoria dichiarata dai ricercatori e che nella sua ortodossia richiede di non far riferimento ad alcuna ipotesi; le domande di ricerca invece sembrano basate proprio su ipotesi chiare per quanto non esplicitate dai ricercatori. La ricerca punta sulla valutazione di efficacia tramite l'analisi di prevenzione delle recidive e sull'idea che queste diminuiscano in connessione con l'aumento dell'autostima e la modifica del modello comportamentale. Anche l'idea del campione di controllo, che ha in sé ipotesi da verificare (es. correlazione negativa tra recidiva e rimorso), è incoerente con l'assunto della *grounded theory*.

Criticità e potenzialità. I ricercatori pongono anche una questione pratica relativa al contesto del penale minorile, che può minacciare ancor più un campione non casuale nell'ambito di una

ricerca con approccio sperimentale, ovvero il fatto che a essere più propensi a partecipare alle RGC siano i ragazzi meno a rischio di recidiva.

Le domande di processo sono invece in linea con un approccio costruttivista.

Una criticità ulteriore di questa ricerca è la scansione temporale molto 'dispendiosa in termini di impegno' sia per i valutatori sia per i beneficiari e infatti il decadimento del campione è notevole (da 30 iniziali a 15 che hanno partecipato alle tre *waves*). La ricerca risponde in modo esaustivo alle domande di processo e di percezione degli outcomes del processo stesso.

Una nota di interesse è l'attenzione posta allo sviluppo personologico dei ragazzi e all'influenza del gruppo dei pari rispetto agli adulti, ponendo quest'ultimo come punto di attenzione nell'implementazione del modello nel penale minorile; mette in rilievo, inoltre, il punto di vista delle vittime, dando loro lo stesso spazio degli altri stakeholders. La ricerca dà rilievo ad alcuni aspetti carenti in altre valutazioni: l'attivazione di servizi dopo le riunioni, anche se manca un *tracking* di queste attività; la preparazione delle vittime per evitare di rivittimizzarle; l'importanza di tempi ravvicinati tra l'offesa e la riunione di famiglia; la scelta del luogo della riunione lasciata alla vittima.

## **SCHEDA 11**

**Galles: Holland & al, Cardiff University School of Social Science**

**Zona geografica: Galles (UK)**

**Disegno a metodi misti (costruttivista) a scopo di espansione.**

**Protezione dei minori.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. Il contesto della ricerca è molto dettagliato nei report di valutazione. I valutatori esplicitano chiaramente lo scopo della ricerca, che si focalizza prevalentemente sul ruolo dei bambini durante la riunione. Durante tutta la ricerca, valutatori e professionisti hanno avuto contatti costanti. La ricerca sembra riepilogativa, in quanto non si capisce se i valutatori abbiano influenzato e modificato il processo di implementazione in corso d'opera. I ricercatori esplicitano il quadro teorico di riferimento, la *grounded theory*. Le domande di ricerca e i metodi utilizzati appaiono coerenti con questo *frame* teorico: non sono riscontrabili ipotesi definite a priori, le domande di ricerca sono aperte anche rispetto agli *outcomes*, co-costruiti con i partecipanti. I ricercatori non si limitano a rilevare gli *output*, ma con un *follow up* di 6 mesi si aspettano di verificare gli effetti a medio termine. Questa ricerca dimostra chiarezza concettuale e metodologica. I ricercatori costruiscono il significato di concetti e indicatori collegati alla ricerca con i partecipanti (es. potere) estrapolando gli indicatori stessi dalle interviste. La ricerca sembra si connota totalmente all'interno dell'approccio costruttivista del processo sociale, anche se a disegno misto e con un utilizzo particolare dei metodi misti. Si ritiene, infatti, che l'utilizzo dei metodi misti abbia uno scopo olistico, ovvero che questi siano interdipendenti al fine di comprendere in maniera più comprensiva il fenomeno e con un'implementazione simultanea (es. durante l'intervista sono somministrati anche i questionari). I

metodi quantitativi, che sono comunque descrittivi, e quelli qualitativi godono della medesima importanza, ma è evidente che la ricerca fa un utilizzo più ampio dei metodi qualitativi.

Criticità e potenzialità. E' interessante l'utilizzo di strumenti flessibili, seppur comparabili tra loro (le griglie di intervista hanno lo stesso scopo, ma sono modulate in modo da essere adeguate all'audience specifica: es. giochi per i bambini). La ricerca ha dato voce anche ai facilitatori. Si ritiene inoltre interessante che i ricercatori non abbiano somministrato alcuna *customer satisfaction* alla fine della riunione, ma che abbiano invece incluso domande specifiche nella prima *wave* di interviste.

La ricerca riesce a rispondere in maniera coerente alle domande che si pone, anche se non sempre in maniera esaustiva, soprattutto a causa del decadimento dei casi presi in analisi nel *follow up* (dimezzamento dopo 6 mesi dalla riunione). La ricerca in due fasi ha degli aspetti positivi, in quanto permette di vedere l'evoluzione delle opinioni dei bambini e di tracciare l'implementazione dei piani incrociando i dati emergenti dalle cartelle dei servizi sociali con le opinioni.

Le sole opinioni dei bambini sembrano poco adeguate per comprendere l'effettiva implementazione dei piani, il loro andamento e gli aspetti di criticità e di potenzialità. I valutatori esplicitano che avrebbero voluto fare interviste anche con bambini che non hanno partecipato alle FGC, ma non hanno avuto accesso al campo in quanto le amministrazioni dei servizi non lo hanno consentito. Lo scopo sarebbe stato di capire come i bambini che non hanno fatto esperienza delle FGC vivono, nel lavoro con i servizi, le stesse dimensioni valutate rispetto ai bambini che hanno invece fatto esperienza dei modelli di presa di decisioni familiari.

I valutatori sono consapevoli che i cambiamenti percepiti dai bambini e attribuiti alla riunione sono un elemento per determinare l'efficacia del modello di intervento, ma che non possono essere gli unici. I ricercatori sembrano mettere in luce la carenza derivata dall'aver fatto riferimento a un unico paradigma di ricerca - costruttivista -, soprattutto per quanto riguarda la valutazione di efficacia.

Tenuto conto che non hanno ipotesi in merito agli outcomes, sarebbe stato utile che, come per gli altri concetti, i valutatori esplicitassero il concetto di successo, anche dopo la co-costruzione con i partecipanti: questo aspetto ricercato non è però esplicitato nei report. I metodi di ricerca permettono l'emersione di un'eventuale discrepanza di opinioni in merito a una stessa situazione da parte di *stakeholders* differenti: le discrepanze sono fondamentali per comprendere sia le criticità che gli spazi di sviluppo di un modello e della sua implementazione.

La valutazione di efficienza è effettuata con attenzione, senza cadere nel tranello di confondere un monitoraggio dei costi delle FGC con una valutazione di efficienza. Gli autori fanno riferimento a teorie per spiegare il loro modo di procedere, esplicitando che servono anni per una vera e propria valutazione di efficienza in quanto questa è connessa con gli *outcomes*.

La ricerca fa emergere la parte relazionale ed emozionale soprattutto collegata ai bambini, aspetto che molte altre sembrano sottovalutare.

## **SCHEDA 12**

**USA: McCrae & Fusco, School of Social Work, University of Pittsburgh**

### **Zona geografica: USA**

#### **Analisi secondaria con approccio positivista.**

Approccio, metodo ed elementi di contesto. La ricerca rappresenta un'analisi secondaria interessante in termini di valutazione dell'utilizzo delle FGC rispetto alle caratteristiche famigliari di chi accede all'offerta e alle caratteristiche di chi le propone. Per tale motivo si è deciso di inserirla, pur non essendo una valutazione in senso stretto; fa emergere però dati che nessuna valutazione ha messo in luce. I dati presi in considerazione sono quelli di una survey nazionale condotta negli Stati Uniti dal 2001 con 5 waves di interviste (durata 54 mesi): raccolta dati su famiglie seguite dai servizi sociali per maltrattamento. Le domande di ricerca sono quindi basate su obiettivi nazionali: lo stampo dell'analisi secondaria è decisamente positivista sperimentale con campione singolo e utilizza in maniera coerente metodi e strumenti quantitativi, cercando correlazioni tra le variabili dipendenti e indipendenti prese in considerazione.

Criticità e potenzialità. Lo studio si è posto domande specifiche partendo da uno degli obiettivi principali che ha mosso l'implementazione delle FGDM negli Stati Uniti, ovvero la riduzione della discriminazione razziale nei servizi sociali. Lo studio identifica le caratteristiche famigliari di chi accede alle FGDM, le differenze tra i partecipanti bianchi e quelli afroamericani in merito alle riunioni, cercando inoltre di capire la soddisfazione delle famiglie rispetto alla presa in carico dei servizi. In questo senso, una carenza rilevata dai ricercatori stessi è che alcuni dati non sono direttamente connessi con le FGDM, ma con la presa in carico globale da parte dei servizi sociali. Uno svantaggio della survey è il fatto che prenda in considerazione bambini tra 0-14 anni al momento della prima intervista, anche se permette di comparare famiglie che hanno sperimentato le FGDM con quelle che non vi hanno avuto accesso.

Tutte le famiglie sono state intervistate nello stesso modo e non in maniera specifica sulle FGDM, quindi ci sono meno probabilità di desiderabilità sociale nelle risposte specifiche su questo aspetto. Non emerge quante famiglie abbiano rifiutato l'offerta di FGDM e questo dato è mancante, ma non si tratta di un errore metodologico in quanto i ricercatori hanno lavorato con i dati disponibili a livello nazionale. Alcuni item sono troppo generali per valutare le FGDM: riguardano infatti il processo di presa in carico. Non si esplicitano i motivi relativi alla selezione delle famiglie per le FGDM da parte degli assistenti sociali: questo limita la comprensione di alcuni risultati emersi, comunque molto interessanti rispetto alle caratteristiche delle famiglie e ai patterns per etnia. Emerge inoltre la difficoltà del follow up sulle opinioni dei professionisti, dato il turn over che è in genere di uno-due anni.

Un dato interessante è che non viene rilevato da parte di chi ha sperimentato le FGDM un maggior coinvolgimento rispetto a chi non le ha provate: il dato potrebbe tuttavia essere falsato perché la domanda riguardava il processo di presa in carico generale e le FGDM ne sono solo una parte. Ci si potrebbe comunque porre le seguenti domande: 1. ciò che viene fatto prima e dopo le FGC ha così influenza da 'eliminare l'effetto coinvolgimento diretto'? 2. le FGDM fanno

sentire veramente più coinvolti? 3. quanto dura questa percezione?

Secondo i ricercatori, i risultati mostrano che le FGDM non sono sempre viste come utili per superare i problemi di ingaggio delle famiglie: laddove le famiglie *African American* hanno un rapporto più collaborativi con i servizi sociali sono più disponibili ad accettare queste nuove pratiche, mentre con le famiglie bianche non si riscontra questo *pattern*. Gli stessi autori sostengono che questo potrebbe però dimostrare dei *bias* nell'offerta delle FGDM alle famiglie nere che sono già conosciute dai servizi; dato tuttavia non verificato perché l'analisi secondaria non lo permette. Un'analisi qualitativa con le assistenti sociali segnalanti avrebbe invece potuto permettere di comprendere le motivazioni dietro alle scelte di proposta.

I ricercatori suggeriscono, inoltre, che è necessario chiarire gli obiettivi delle FGDM per non lasciare alla piena discrezione degli operatori sociali i criteri di segnalazione. La discrezionalità, infatti, può portare a un'offerta iniqua.

### **Conclusioni**

A fronte delle differenti definizioni di metavalutazione si è deciso di identificare quella effettuata in questa ricerca come una 'metavalutazione multipla ed inclusiva', ossia che prende in considerazione diverse valutazioni sul medesimo *evaluando* e non pone limiti rispetto all'approccio utilizzato. Si tratta quindi un metodo di metavalutazione differente da quelli descritti dai diversi autori affrontati. La sintesi degli approcci invece parte dall'analisi critica dei risultati, dalla congruenza tra domande di ricerca e oggetto di valutazioni per delineare cosa ogni approccio è in grado di dire sui modelli FGDM.

Entrambe queste analisi hanno richiesto la creazione di strumenti di rilevazione specifici adeguati allo scopo.

## **6. La metavalutazione e la sintesi degli approcci: apprendimento dal caso concreto dei Family Group Decision Making Models**

### **Premessa**

Nel capitolo precedente, si sono condivisi il significato e l'utilità di analisi che indagano potenzialità e limiti degli approcci e dei metodi di valutazione con lo scopo di riflettere sui disegni di valutazione più appropriati all'*evaluando* che si intende studiare, alle opportunità e ai limiti del contesto – economici, temporali, organizzativi.

L'analisi trasversale delle caratteristiche dei disegni di valutazione – la metavalutazione appunto – crea la cornice descrittiva e riflessiva per comprendere come le ricerche internazionali hanno finora valutato i modelli di presa di decisioni famigliari, mentre la sintesi degli approcci si concentra su cosa gli approcci *sanno dire* in merito all'oggetto di valutazione, i modelli FGDM.

I risultati delle ricerche internazionali permettono, quindi, di concettualizzare punti di forza e criticità degli approcci alla valutazione, letti alla luce delle argomentazioni dei capitoli precedenti, sia in merito alla loro filosofia di base sia al tipo di *evaluando* che rappresentano, ossia i modelli decisionali.

### **6.1 Parole e contesto: tra coerenza e flessibilità**

Le ricerche internazionali analizzate<sup>77</sup> utilizzano per la maggior parte la denominazione *Family Group Conference* a indicare il modello di presa di decisioni valutato.

In letteratura, si riscontra una differenziazione netta tra *Family Group Conference*, specifico per l'ambito della protezione dei minorenni, e *Restorative Group Conference* per l'applicazione del modello con i ragazzi sottoposti a procedimenti penali. Il termine *restorative*, infatti, pone l'accento sulla specificità dei modelli FGDM nell'ambito penale minorile, ma non sempre questa differenziazione si ritrova nella pratica dei progetti attuati a livello locale.

Si nota, infatti, che i progetti pilota e i servizi valutati dalle ricerche<sup>78</sup> internazionali utilizzano svariate denominazioni per definire i modelli: in un caso *Restorative Group Conference* (Marsh & Crow, 1999; Hudson & Burford, 2000; Maxwell & Morris, 2001; Elliot & Gordon, 2005); in tre *Family Decision Making Model*, mentre in un solo caso si riscontra il termine *Family Conference Model* a indicare un modello ibrido tra le *FGC* e i *Family Unity Meeting*.

Nonostante le differenze, ogni *'brand'* non implica differenti principi basilari, ma semmai variazioni interne ai modelli FGDM, in parte dovute a necessità contestuali, che non ne minano comunque la sostanza (Burford, comunicazione personale).

---

<sup>77</sup> La riflessione sull'utilizzo delle parole è generalizzabile alla produzione delle ricerche sul tema dei modelli di presa di decisioni famigliari in quanto le stesse denominazioni sono state riscontrate anche in altre 30 ricerche non inserite nello studio.

<sup>78</sup> Le ricerche sono state codificate secondo il criterio geografico. D'ora in poi le ricerche saranno indicate con il nome del Paese, dello Stato o della città nel quale o nella quale sono stati attuati i progetti (Londra, Glasgow, Labrador, Svezia, Sheffield, California, Barking, Santa Clara, Regno Unito, Essex, Galles, USA), come indicato nel capitolo quinto in cui sono state incluse le schede delle valutazioni. Si inserisce il nome delle ricerche tra parentesi laddove si intende indicare la fonte del contenuto o del risultato riportato.



Una differenza che, a prima vista, potrebbe sembrare sostanziale nel modello del *Family Unity Meeting* è il fatto che le decisioni progettuali siano assunte da tutti i partecipanti in una sessione plenaria che include anche i professionisti, momento che nelle FGC è limitato ai famigliari come ampiamente sottolineato nel capitolo precedente.

Questo esempio permette di porre l'attenzione sulla flessibilità della struttura procedurale dei modelli FGDM anche in base al contesto di attivazione, ma pur sempre nel rispetto dello spirito che li ha originati.

Per quanto questa differenza strutturale sia, infatti, evidente, non intacca i principi basilari – giustizia sociale, equità, *empowerment* -, ma piuttosto favorisce l'emersione di temi interessanti per la valutazione, come la possibile mancanza di differenze percepite e di *outcomes* 'specifici' tra un tipo di modello e l'altro (si vedano la ricerca statunitense e californiana), a indicare che è importante il *come* e non solo il *cosa* si implementa, elemento in contrapposizione al sovrastimato peso valutativo delle procedure.

Fin dall'inizio della riflessione metavalutativa emerge, quindi, la stretta connessione tra l'implementazione coerente dei modelli valutati – coerente cioè con i principi basilari sottostanti – e il loro successo, tema centrale della presente argomentazione, e tale connessione risulterà chiara sia con l'analisi comparativa delle metavalutazioni sia con la sintesi degli approcci.

Questa riflessione si lega, inoltre, alla tematica dell'adattamento contestuale della denominazione: ogni Paese ha dovuto infatti adattare il significato e le parole dei modelli originali alla propria lingua.

In Italia, Maci (2011) ha coniato il termine Riunioni di Famiglia per il forte richiamo all'abitudine tipica delle famiglie italiane, e non solo, di riunirsi per risolvere gravi crisi.

Il termine proposto potrebbe essere problematico per l'ambito penale minorile, in quanto rischia di mettere in secondo piano l'obiettivo riparativo, poichè pone molta enfasi sul livello di protezione dei ragazzi, fenomeno già presente in alcuni servizi territoriali che si occupano di adolescenti. Alla luce della legislazione vigente e del ruolo dei servizi sociali, l'adattamento italiano nel penale minorile dovrebbe integrare la dimensione riparativa ed evolutiva, pur mantenendo l'accento sul livello comunitario oltre che familiare.

La denominazione utilizzata, quindi, funge da contenitore del significato profondo del modello (es. tutti contengono la parola gruppo o famiglia) e della finalità nell'ambito specifico (es. *restorative*), senza imbrigliare innovazioni e adattamenti perché 'abbiamo bisogno di pensare creativamente a come implementare il concetto delle FGC nella cultura specifica' (Levine, 2000, pag.535).

Un ulteriore elemento interessante riguarda l'area geografica di provenienza delle ricerche prese in considerazione, ossia Paesi anglosassoni - sette effettuate in Gran Bretagna e quattro in Nord America - e una nel Nord Europa, in Svezia (Tabella 1).

La tendenza è in linea con la diffusione iniziale dei modelli FGDM, ora sperimentati anche in molti Paesi europei e del Mediterraneo, anche se la disseminazione della cultura valutativa non ha

avuto ovunque la stessa fortuna: Stati Uniti, Canada, Regno Unito, Nuova Zelanda<sup>79</sup> e Australia hanno infatti una tradizione valutativa piuttosto vivace nel servizio sociale, mentre in altri Paesi prevalgono le difficoltà (Cheetman, 1998).

In considerazione dell'ampia diffusione geografica evidenziata dalla ricerca Britannica (Regno Unito), è interessante il tema dell'adattamento contestuale del modello alle specifiche legislazioni, tradizioni e storia (*ibidem*, 2000), che sembra generalmente riuscito con successo in tutti i contesti culturali grazie alla sensibilità interculturale dei modelli e alla flessibilità delle procedure. La fatica a coinvolgere i partecipanti, ad esempio, sembra collegata all'ambito di implementazione – penale minorile – come emerge dalla ricerca di Sheffield e da Burford (comunicazione personale), più che al contesto nazionale o etnico.

La differenza di partecipazione tra le FGC nella protezione dei bambini, mediamente molto elevata – si vedano le ricerche Labrador, California, Santa Clara e Londra -, e il numero più limitato di partecipanti nelle RGC nei contesti occidentali rispetto a quelli aborigeni può essere spiegato in ragione delle tradizioni culturali e delle rappresentazioni sociali.

La condivisione del reato del proprio figlio con la comunità di appartenenza può essere difficile per un genitore che non ha mai avuto esperienza con la giustizia penale, che si sente giudicato, che si vergogna e spesso si autoisola sia dalla comunità sia dalla propria famiglia di origine; al contrario, la stessa situazione potrebbe portare a dinamiche espulsive da parte dei genitori e della famiglia allargata nei confronti del figlio, come potrebbe indicare il dato di Sheffield che rileva un numero di partecipanti inferiore per i ragazzi recidivi.

A differenza di gran parte delle culture occidentali, nei contesti tribali, invece, tutti i momenti critici sono condivisi nell'ampio ambito comunitario (Levine, 2000), ossia la famiglia.

Le due Riunioni di Famiglia attivate grazie al primo progetto pilota italiano<sup>80</sup> hanno messo in luce un dato simile: in entrambe gli invitati facenti parte della famiglia sono stati quattro e in un caso i professionisti erano in numero pari ai famigliari. Anche la ricerca di Sheffield fa emergere il rischio di una maggior presenza di professionisti rispetto a famigliari e membri della comunità.

Nel contesto penale è, quindi, fondamentale tenere in considerazione variabili come il senso di vergogna, il timore di stigmatizzazione dell'intera famiglia, la paura di perdere la credibilità in seno alla propria comunità.

Al contrario e per certi versi in modo paradossale, nel contesto della protezione dei bambini si possono identificare dinamiche differenti a motivare l'invito e la partecipazione: la difesa del soggetto debole per cui si mostra interesse e ci si impegna attivamente comporta in genere apprezzamento sociale, non biasimo.

---

<sup>79</sup> La mancanza di ricerche neozelandesi e australiane nel campione dello studio è motivata dal loro difficile reperimento online, ma la tradizione della valutazione è piuttosto viva in entrambi i Paesi. Ho ricevuto alcuni *report* solo di recente, che non ho incluso perché non avrebbero modificato sostanzialmente le conclusioni raggiunte.

<sup>80</sup> I dati della valutazione del 'Progetto Pilota Volano' non sono oggetto della ricerca di dottorato perché avrebbero sviato dal tema principale, ossia l'apprendimento dall'esistente e la riflessione su approcci e metodi fino a oggi utilizzati per delineare un quadro di riferimento per le future valutazioni. Il 'Progetto Pilota Volano', conclusosi a fine 2011, ha attivato due Riunioni di Famiglia sulle cinque previste e sarà oggetto di successivi lavori.

Si pensi a una nonna che decide di prendersi cura del nipote maltrattato finché la propria figlia risolverà i problemi di alcolismo; ciò che appare evidente socialmente è una nonna pronta a proteggere il suo nipotino.

Ciò che si potrebbe evidenziare ad un'analisi più profonda è che queste generalizzazioni aiutano a mettere in luce implicazioni relazionali, motivazionali e sociali interessanti per l'implementazione contestuale dei modelli FGDM, che mostrano omogeneità anche nelle aree di intervento dei progetti oggetto di ricerca: protezione dell'infanzia (8<sup>81</sup>) e penale minorile (3), con una sola specificità di integrazione tra protezione dell'infanzia e violenza domestica (Labrador)<sup>82</sup>.

L'*ascolto* e la conoscenza del contesto in senso ampio è dunque fondamentale per la definizione del piano di valutazione e per far emergere dimensioni latenti o non del tutto visibili legate al modello, alle normative, alle istituzioni, alle relazioni e all'integrazione tra queste dimensioni, possibile grazie all'interlocuzione di diversi punti di vista (Ciucci, 2008; Grinnell, Gabor & Unrau, 2010) – professionisti, *managers*, committenti, beneficiari, valutatori, attori comunitari.

## **6.2 Il piano di valutazione**

Dopo aver riflettuto sulla coerenza tra parole, significato dei modelli e adattamenti specifici, è necessario richiamare il *benchmark* della metavalutazione, ossia il criterio della *situational responsiveness*, per analizzare i piani di valutazione e, successivamente, evidenziare cosa ogni approccio è in grado di mettere in luce e cosa al contrario lascia in ombra nella comprensione dei modelli studiati.

Il disegno di valutazione, infatti, è definito da diversi *step* (Bezzi, 2001), ognuno dei quali deve risultare coerente con la situazione specifica – tipo di *evaluando*, contesto culturale, organizzativo, relazionale e normativo, tipo di programma -, mentre la concentrazione sulla definizione degli indicatori di successo può oscurare l'importanza delle scelte valutative, prima tra tutte quella consapevole e appropriata dell'approccio che dà le coordinate per l'intera valutazione.

La classificazione delle ricerche sulla base delle tipologie adottate – Stame (2001) per la classificazione degli approcci e Greene e Caracelli (1989) per i disegni a metodo misto – ha richiesto, in alcuni casi, di risalire per deduzione alle domande di ricerca e alla finalità della valutazione, quindi all'approccio effettivamente utilizzato dai ricercatori.

Questo processo ha evidenziato alcuni 'pregiudizi' nei quali si è rischiato di incorrere e che mettono in luce possibili tranelli per valutatori poco esperti.

Il primo rischio è quello di categorizzare i piani di valutazione sulla base degli strumenti utilizzati invece di prendere in considerazione il quadro di riferimento generale degli approcci; nelle

---

<sup>81</sup> Includo anche la ricerca britannica (Regno Unito) che prende in considerazione sia progetti nell'ambito della protezione dei minori sia del penale minorile, in quanto si occupa dell'adozione e diffusione del modello.

<sup>82</sup> È stata reperita una ricerca svolta in ambito psichiatrico, che si è deciso di non inserire nella metavalutazione in quanto i modelli FGDM hanno struttura e principi identici, ma nell'applicazione all'ambito psichiatrico assumono sfumature che avrebbero allontanato dai temi emersi in ambito minorile. È comunque corretto sostenere che non ci sono limiti di applicabilità (psichiatria, anziani, ecc.) dei modelli FGDM, in quanto costituiscono modalità di *problem solving*, con le dovute cautele di revisione delle aspettative di *outcomes* e delle procedure specifiche.

ricerche analizzate, ad esempio, sono spesso utilizzati strumenti di rilevazione qualitativa in un *frame* di metodi misti a prevalenza positivista (Londra).

In secondo luogo, si potrebbe confondere il metodo di implementazione del modello, spesso partecipato dagli *stakeholders* e frutto di una negoziazione, con il tipo di valutazione attivata; l'implementazione dei modelli FGDM attraverso programmi o progetti e l'implementazione della valutazione sono infatti due aspetti differenti, seppur strettamente connessi (Labrador, California) soprattutto nel caso di valutazioni costruttive.

### 6.2.1 Obiettivi del programma, obiettivi e tempi della valutazione

Prima di trattare nello specifico gli approcci adottati rispetto a ciò che sono riusciti a far comprendere dei modelli di *problem solving* oggetto di questo lavoro di ricerca, è interessante analizzare come le valutazioni hanno preso in considerazione il programma che li ha attuati.

I *report* di valutazione più completi specificano che la definizione dell'oggetto e del processo di valutazione è stata frutto di una negoziazione tra committenti e valutatori che spesso ha interessato anche gli *stakeholders* a diversi livelli operativi/decisionali (dal semplice confronto iniziale ad azioni periodiche di monitoraggio e scambio di opinioni per modificare il processo di implementazione).

In alcune valutazioni però non è stato possibile indentificare chiari obiettivi del programma, che sono stati dunque reperiti tramite domande dirette al valutatore o attraverso i siti internet degli Enti che li hanno implementati. In altri casi, invece, i ricercatori stessi hanno specificato con chiarezza gli obiettivi del programma valutato, anche se raramente hanno esplicitato gli accordi con i committenti e il processo di condivisione e contrattazione delle domande di ricerca.

Sia nel caso dello studio sull'implementazione e adozione del modello (Regno Unito) sia di quello che ha utilizzato la *survey* nazionale per un'analisi secondaria (USA), gli obiettivi a cui fanno riferimento riguardano in generale i programmi implementati a livello nazionale.

Questo confronto tra obiettivi del programma e obiettivi della valutazione permette di sostenere che in generale gli scopi della ricerca corrispondono almeno in parte a quelli posti dal programma.

Questa constatazione, che potrebbe sembrare scontata, indica invece che si è in presenza di un relativismo valoriale - i valori del programma - e fornisce un primo elemento che identifica come cornice di riferimento valutativa quella positivista (Stame, 2001), riscontrabile nelle ricerche relative a Svezia, California, Santa Clara, Barking, USA, Labrador, Essex, Londra, Regno Unito.

La rispondenza tra gli obiettivi potrebbe dimostrare anche un'attenzione da parte dei valutatori verso la conoscenza del programma che hanno contribuito a implementare fin dalla sua progettazione. Quattro ricerche (Labrador, California, Santa Clara, Galles) sono state infatti identificate come *formative* o costruttive, ovvero hanno fornito suggerimenti e modificato *in itinere* il processo di implementazione del modello, mentre otto rientrano nella categoria delle *summative* o riepilogative (Scriven, 1995; Grinnell, Gabor, Unrau, 2010). Nel caso della ricerca

dell'Essex, non è chiaro se i valutatori siano o meno intervenuti *in itinere*, ma dall'analisi effettuata sembrerebbe che si tratti di uno studio riepilogativo.

Sebbene la maggior parte delle valutazioni (7 su 11) siano iniziate in concomitanza all'avvio dei progetti, non tutte possono essere definite *formative*.

Una ricerca costruttiva non ha, infatti, solo a che fare con la condivisione delle domande di ricerca, con la decisione iniziale sull'implementazione o sulla definizione congiunta dei criteri di selezione del campione o dei casi. L'elemento *formative* indicato da Scriven risiede invece nella possibilità di modificare il progetto in corso d'opera grazie a ciò che emerge dalla valutazione stessa.

Il fatto che ricerche valutative con approccio positivista non risultino *formative* non dovrebbe ovviamente stupire, ma ciò che invece incuriosisce è che dei quattro studi a metodo misto costruttivi, due - California e Santa Clara - rientrano nell'approccio positivista sperimentale.

La natura costruttiva delle ricerche positiviste a metodo misto non mina le prerogative dell'esperimento, ossia che non si modifichino le impostazioni di partenza, proprio per la natura dei disegni *mixed methods*, che colgono in un metodo la possibilità di colmare le lacune dell'altro - scopo di complementarità - o di aumentare la possibilità di interpretazione dei risultati - scopo di espansione.

Questo tipo di studi appare, infatti, determinato a considerare nei propri disegni di valutazione la connessione tra implementazione, processo ed efficacia anche sulla base dell'ambiente nel quale si trovano a operare.

La scelta dell'approccio più appropriato al tipo di oggetto di valutazione deve infatti tenere conto anche dei tempi dei programmi e delle valutazioni come è stato descritto nei capitoli precedenti.

Tutti gli studi tranne quello londinese - attivo già da 6 anni - si sono basati sul primo o sui primi anni di implementazione, concentrandosi quindi su progetti pilota che in alcuni casi sono stati messi a sistema - Essex e Glasgow - mentre in altri sono stati interrotti - Labrador.

L'attivazione delle valutazioni nella fase pilota o di prima implementazione dei modelli FGDM si collega alla riflessione di Patton (in Stame, 2007, pag 216) in merito all'opportunità di preferire l'approccio naturalistico in condizioni di sviluppo, di innovazione, di progetti che esigono flessibilità per adattarsi al contesto specifico, invece di esperimenti, più adatti a situazioni stabili.

### 6.2.2 Attori del programma, attori della valutazione

Per quanto riguarda gli attori del programma e quelli della valutazione, emerge che tutti i programmi individuano come attori i beneficiari, ovvero ragazzi, bambini e famiglie, in accordo con la filosofia dei modelli FGDM.

Allo stesso modo tutti concordano sull'individuare come attori del programma i servizi sociali coinvolti direttamente nel lavoro con la famiglia, così come facilitatori, *manager* e lo *staff* dei servizi FGDM, nonché le forze dell'ordine e le vittime con le loro famiglie.

Rispetto a questo dato è interessante riflettere sull'area di provenienza delle ricerche: nel mondo anglosassone le associazioni delle vittime sono molto attive e la conciliazione vittima- reo è attuata da diversi attori, primi tra tutti le forze dell'ordine.

Anche in Italia la normativa consentirebbe la possibilità di attuare azioni conciliative reo-vittima ma, senza alcuna preparazione degli agenti di pubblica sicurezza, il rischio di 'una giustizia riparativa formale' è molto elevato e, comunque, è un'opportunità in pratica inutilizzata e a oggi è complesso, date le prassi consolidate, coinvolgere direttamente le vittime. L'assenza di queste ultime nei procedimenti penali minorili e di associazioni di vittime può essere un limite all'impatto del lavoro dei servizi sociali e delle agenzie che si confrontano con la devianza minorile.

Di conseguenza, queste differenze culturali e legislative hanno influenza sulle modalità di implementazione dei modelli di lavoro sociale che si concentrano proprio sulla condivisione comunitaria della responsabilità.

In quattro studi valutativi (Labrador, Sheffield, Barking, Santa Clara) si nota, infatti, che le realtà locali della comunità (es. comunità locali di indigeni), che hanno operato a stretto contatto con gli altri attori e con i committenti, sono attivamente partecipative anche al processo valutativo.

Rispetto agli attori della valutazione si riscontra, quindi, omogeneità con i soggetti individuati come attori del programma.

Solo nel caso della ricerca di Glasgow la valutazione si è rivolta a un numero di attori notevolmente limitato rispetto ai partecipanti al programma, ma ciò appare coerente con le specifiche domande di ricerca (schema 19) dell'approccio positivista descrittivo. Si nota invece che la ricerca britannica (Regno Unito) si concentra sul punto di vista degli operatori coerentemente con le domande di ricerca e il focus della valutazione, ossia l'adozione e diffusione dei modelli decisionali.

Da questa breve analisi, emerge l'importanza dell'attenta identificazione degli attori da coinvolgere nella valutazione coerentemente con le domande di ricerca, al fine di rendere il processo valutativo non solo efficace, ma anche efficiente; se infatti l'obiettivo è conoscere la percentuale di recidiva tra i ragazzi che hanno fatto esperienza delle RGC e confrontarla con i dati della *baseline* (Glasgow), non servirà fare interviste narrative o somministrare sociogrammi.

Al contrario, se si desidera effettuare uno studio multiscopo *formative*, è necessario individuare tutti i portatori di interesse e quali informazioni questi possono fornire, nonché comprendere come potrebbero vivere l'esclusione dal processo valutativo.

Il tema del coinvolgimento degli attori si connette anche a quello dell'appartenenza dei valutatori, all'interno del quale si rileva la prevalenza di enti esterni e, nello specifico, si tratta in dieci casi di università - tramite centri di ricerca, docenti o dottorandi - mentre due studi sono stati commissionati a centri di valutazione indipendenti, non universitari. In due casi (Londra, Glasgow), la valutazione è sia interna che esterna perché i professionisti e i *manager* sono stati coinvolti attivamente dai ricercatori nell'effettuare interviste e nel raccogliere dati; in un caso (Labrador), la valutazione è interna in quanto il progetto e la valutazione stessa sono stati sviluppati dal medesimo soggetto, ovvero un'istituzione universitaria.

Dalla metavalutazione, non emergono differenze di qualità tra le valutazioni interna o mista e quella esterna, in quanto entrambe presentano vantaggi e limiti; è invece l'approccio a precludere o favorire un forte coinvolgimento e l'attivazione degli attori comunitari, visti in alcuni casi come 'fornitori' di dati e in altri come partecipanti attivi del successo sia del processo valutativo sia dei modelli studiati.

### 6.2.3 Gli approcci

Dal punto di vista degli approcci e dei metodi, le dodici ricerche analizzate hanno in comune - tranne tre (Sheffield, Regno Unito, Galles) - una scelta di stampo positivista descrittivo o sperimentale.

La tabella 5 evidenzia che tra le nove ricerche di stampo positivista, cinque (Londra, Labrador, California, Santa Clara, Essex) hanno sviluppato un disegno di valutazione ad approcci o a metodi misti: la ricerca di Londra, quella del Labrador e quella dell'Essex integrano due differenti paradigmi, mentre quella Californiana e di Santa Clara rimangono all'interno del paradigma positivista.

Anche la ricerca gallese, fondata esclusivamente sull'approccio costruttivista, ha un disegno di valutazione a metodi misti con scopo di espansione. L'ampio utilizzo dello scopo di espansione mette in luce l'attenzione dei ricercatori nell'affrontare dimensioni della ricerca differenti (es. processo ed efficacia) con metodi diversi, ossia quelli di volta in volta ritenuti più adeguati a osservare gli eventi.

APPROCCIO 'UNICO'			RICERCHE
Positivista descrittivo o sperimentale			4 (Glasgow, Svezia, Barking, USA)
Pragmatista della qualità			0
Costruttivista dei processi sociali			1 (Sheffield)
Realista			0
DISEGNO MISTO : APPROCCI E/O METODI			6
Paradigma	Scopo principale	Scopo secondario	
Positivista sperimentale a metodi misti	Espansione	Complementarietà (California)	2 (California, Santa Clara <sup>83</sup> )
Costruttivista a metodi misti	Espansione	Complementarietà	1 (Galles)
Positivista descrittivo e pragmatista	Espansione		1 (Londra)
Positivista sperimentale e costruttivista	Espansione	Complementarietà (Essex)	2 (Labrador, Essex)
Theory Based	Sviluppo		1 (Regno Unito)

Tabella 2. Classificazione per approccio delle ricerche internazionali analizzate

Allo stesso tempo, lo scopo secondario di complementarietà rilevato in tre ricerche a metodi misti evidenzia la consapevolezza metodologica di alcuni studiosi riguardo limiti e pregi degli strumenti valutativi.

<sup>83</sup> La valutazione Santa Clara ha anche scopo di triangolazione per quanto riguarda la dimensione del processo, che risulta però fine non prevalente rispetto a quelli individuati.

La ricerca gallese ha la particolarità, coerentemente con il disegno valutativo, di applicare un metodo specifico all'interno dell'approccio costruttivista, ossia la *grounded theory* secondo la quale i contenuti della valutazione emergono dal contesto senza ipotesi da verificare, al contrario delle ricerche a stampo positivista che invece verificano o confutano ipotesi predefinite (Svezia, California, Santa Clara, Glasgow).

Dall'analisi metavalutativa emerge, inoltre, l'interessante specificità della ricerca britannica, assimilabile alla logica dell'approccio *theory based* in quanto cerca di testare una teoria circa il tema trattato e utilizza i metodi misti a scopo di sviluppo. La *survey* è utilizzata come metodo iniziale per mappare l'adozione del modello e la sua diffusione, seguita da un approfondito studio di caso (Yin, 2009) su tre servizi rappresentativi dell'intero universo studiato.

Da queste prime riflessioni, si riscontra l'uso massiccio dei disegni di valutazione a metodo misto, anche se la maggior parte di queste ricerche non ne esplicita l'utilizzo, nè tanto meno lo scopo, che sembra scarsamente critico e riflessivo, in definitiva poco consapevole.

L'intenzione generale è quella di combinare strumenti misti al fine di ottenere risultati interconnessi con una maggior potenzialità interpretativa e più ampia possibilità di utilizzo da parte dei committenti, atteggiamento piuttosto lontano dal mascherare con dati qualitativi analisi quantitative limitate e scarsamente rispondenti ai criteri di qualità metodologica richiesti dagli approcci (Greene e Caracelli, 2007).

Alcune ricerche (California, Labrador, Essex, Galles) mostrano, infatti, disegni di valutazione ricchi e articolati, evidenziando grande attenzione e sensibilità al criterio di appropriatezza 'specificata' dei modelli FGDM ed esplicitando inoltre creatività e responsabilità a fronte dei precisi vincoli imposti dai finanziatori, come nel caso californiano, ossia un *random controlled trial* (Cohen, comunicazione personale).

Trattando il tema dei metodi misti, è però necessario specificare che l'utilizzo di alcune statistiche descrittive o descrizioni narrative circa il contesto dell'implementazione dei programmi non sono in sé criteri per decretare l'uso di questi disegni di valutazione, in quanto si tratta di informazioni necessarie a chiarire l'ambiente della ricerca (es. il numero di famiglie che hanno usufruito di un modello FGDM o una breve descrizione del contesto geografico).

A seguito della metavalutazione e dell'analisi della letteratura, è possibile ritenere che la maggior parte degli strumenti di rilevazione siano di per sé neutri (Greene e Caracelli, 2007), a parte quelli che hanno alla base una visione di causazione – ad esempio le equazioni strutturali.

Gli strumenti sono quindi scelti dai ricercatori sulla base delle caratteristiche specifiche dello studio e assumono significati diversi dipendentemente dal modo in cui sono utilizzati, dal contesto di somministrazione e implementazione, dall'analisi dei dati.

Si pensi rispettivamente a un questionario e a un'intervista. Si può sostenere che il primo è utilizzabile solo con approcci positivisti e il secondo con approcci costruttivisti? La ricerca di Barking usa interviste ma le analizza in maniera quantitativa per rispondere con coerenza al proprio scopo di natura descrittiva, mentre la valutazione di Sheffield, attraverso il metodo dello studio di caso, tratta le interviste in maniera qualitativa.



#### 6.2.4 Domande di ricerca: una questione di congruenza

L'analisi delle domande di valutazione potrebbe apparire pleonastica, mentre invece permette di evidenziare ciò che ogni approccio tende a mettere in luce e gli aspetti che al contrario lascia in ombra rispetto all'osservazione dell'*evaluando*.

Questa operazione è fondamentale per la riflessione sulla congruenza tra domande e capacità degli approcci, sia nel rispondervi che nel fornire risultati utili alla comprensione del funzionamento del modello, domandandosi ad esempio come si utilizzano i risultati non statisticamente significativi di una valutazione di stampo prettamente positivista. Si è già messo in luce che l'ortodossia di questo approccio implica che questi non dovrebbero essere presi in considerazione.

E ancora: come fare se tutte le risposte ai quesiti di ricerca si rivelano non statisticamente significative? Ci si è forse posti le domande sbagliate? Ci si potrebbe domandare se l'approccio utilizzato è poco adeguato a indagare quello specifico oggetto di valutazione oppure si è raggiunto lo scopo? Questo significa che come ricercatore devo percorrere strade differenti, contaminare gli approcci tra loro e pormi domande più interconnesse l'un l'altra o continuare sulla strada della logica positivista che permea, come si è notato, la maggior parte delle valutazioni?

L'analisi delle domande di ricerca è stata preparata predisonendo lo schema 19 suddiviso in quattro categorie:

- implementazione del progetto e del modello;
- percezione del processo;
- efficacia (output e outcomes);
- efficienza.

Come si può notare nello schema 19 qui di seguito, gli studi multilivello con metodi misti prendono in considerazione un ventaglio di domande ampio, che copre anche l'implementazione del modello, le opinioni e percezioni dei partecipanti sia sul processo che sull'efficacia, con lo scopo di integrare successivamente i dati tra loro e farli dialogare, nonché di far emergere assonanze e discordanze che parlino dell'oggetto di valutazione, di come funziona e dei risultati che può raggiungere.

Queste ricerche si pongono anche domande sull'efficacia complessiva del lavoro con le famiglie, inadeguate per la valutazione dei modelli decisionali, ma appropriate a comprendere nell'insieme l'impatto del lavoro dei servizi sociali con le famiglie (ad esempio si vedano le domande in rosso dello schema 19).

Come si può facilmente constatare, tutti gli approcci si pongono domande sull'efficacia, ad eccezione della ricerca del Regno Unito, che ha la finalità di analizzare l'adozione e diffusione del modello in Gran Bretagna e coerentemente sonda solo la prima delle dimensioni valutative.

Si può quindi sostenere che l'efficacia sia il punto di osservazione prevalente, il 'Santo Graal' della valutazione, che pone anche le sfide metodologiche più complesse e apre i dibattiti più aspri.

APPROCCIO	IMPLEMENTAZIONE PROGETTO E MODELLO	PERCEZIONE DEL PROCESSO	EFFICACIA ( <i>output</i> descrittivi e aspettative di esito)	EFFICIENZA
PSP e PS DES Ricerche: Glasgow, Svezia, Barking, USA.		1. qual è la soddisfazione del processo delle riunioni? (Svezia, Glasgow-Svezia-Barking-USA) 2. quali sono i punti di forza e limiti della riunione (Barking7)	1. quali sono gli <i>output</i> ? (riferiti ai contenuti dei progetti) (Barking) 2. quali sono le caratteristiche delle famiglie segnalate? (USA) 3. le famiglie FGDM ricevono più segnalazioni e servizi della altre? (USA) 4. qual è il profilo dei ragazzi segnalati per le FGC? (Glasgow) 5. qual è la percentuale di recidive? (Glasgow) 6. diminuzione delle segnalazioni ai servizi sociali (Svezia) 7. diminuzione degli atti di trascuratezza e di abuso (Svezia) 8. aumento delle segnalazioni da parte della famiglia estesa (Svezia) 9. aumento dei collocamenti nella famiglia estesa (Svezia, Barking) 10. maggiore chiusura dei casi FGC da parte dei servizi sociali e dell'Autorità Giudiziaria (Svezia)	1. quali sono i costi delle FGC: basate sui collocamenti fuori famiglia (Barking)
COS Ricerche: Sheffield	1. l'implementazione del modello ha un valore nella giustizia minorile?	1. qual è la percezione del processo della riunione?	1. quali sono gli <i>output</i> (progetti e azioni previste dai progetti)? 2. quali sono gli <i>outcomes</i> di breve periodo (dalla percezione degli attori coinvolti e dai dati descrittivi)?	
Metodi Misti PSP o PS DES Ricerche: Londra, California, SantaClara	1. quali sono i punti di forza e limiti del progetto? (Londra) 2. le FGC implementate rispondono alla filosofia e agli obiettivi di base del modello? (California) 3. quali fattori influenzano il processo di implementazione? (Santa Clara)	1. quali fattori influenzano gli <i>outcomes</i> ? (Santa Clara)	1. gli <i>output</i> delle FGC sono un parametro per definire il raggiungimento degli standard nazionali nell'ambito della protezione dei minori? raggiungono gli <i>standard</i> ? (Londra) 2. qual è la situazione di rischio dei bambini dopo le FGC? (basate su opinioni dei beneficiari) (Londra) 3. qual è la percezione dei beneficiari e dei <i>social workers</i> in merito agli scenari senza le FGC? (Londra) 4. ci sono meno possibilità di passare a livelli di protezione più affittivi per i bambini che hanno sperimentato le FGC? (California) 5. le FGC portano ad una maggiore stabilità del collocamento? (California - Santa Clara) 6. le FGC portano alla diminuzione di eventi maltrattamenti e di abusi? (California, SantaClara) 7. le FGC portano ad una maggior probabilità di	1. quale è il costo interventi dimostrativi rispetto a quelli standard? (California) 2. quanto costa offrire una FGC? (collocamento; coinvolgimento del Tribunale; costi diretti) (Santa Clara)

			vivere in un ambiente sicuro? (California) 8. le FGC portano ad una riduzione dei collocamenti esterni alla famiglia? (Santa Clara) 9. le FGC portano ad una riduzione dell'intervento del Tribunale? (Santa Clara) 9. qual è l'impatto dell'implementazione del modello FGDM sui servizi sociali? (Santa Clara)	
Metodi Misti PSP e COS Ricerche: Labrador, Essex	1. quali aspetti del processo di implementazione ne limitano l'efficacia?(Labrador)	1. qual è la soddisfazione dei beneficiari? (Labrador) 2. quali sono le implicazioni delle RGC per le vittime? (Essex)	1. le FGC riducono maltrattamento in famiglia? (Labrador) 2. le FGC promuovono il benessere? (Labrador) 3. qual è l'atteggiamento dei ragazzi nei confronti delle RGC? (basato su opinioni e test) (Essex) 4. i cambiamenti nell'atteggiamento e nei comportamento dei ragazzi possono essere attribuito alla partecipazione alle FGC? (Essex) 5. si riscontrano cambiamenti psicosociali nei ragazzi? (basato su opinioni e test) (Essex) 6. ci sono state recidive dopo le FGC e con quali tempistiche? (Essex)	1. analisi di efficacia (Essex)
Metodi Misti COS Ricerche: Galles		← 1. quale è stata per i bambini l'esperienza di partecipare ad una FGC? (rilevano anche elementi sull'implementazione) 2. cosa significa <i>empowerment</i> per i partecipanti? ← 3. i partecipanti hanno percepito le FGC come <i>empowering</i> ? (rilevano anche elementi sull'implementazione)	1. quali sono gli <i>outcomes</i> di breve periodo? 2. qual è l'utilità di questo modello per i bambini seguiti dai servizi sociali? (rilevano anche elementi sull'implementazione)	1. quali sono i costi delle FGC
TB Ricerche: Regno Unito	1. quali sono le ragioni dell'adozione ed implementazione delle FGC dalla teoria alla pratica? 2. perchè i <i>social workers</i> hanno deciso di adottare il modello? 3. se non lo hanno adottato, pensano di sperimentarlo? 4. quali sono le resistenze legate all'adozione del modello e al suo utilizzo?			

Schema 19. Domande e ipotesi di valutazione per approcci

[Si indicano in rosso le domande di valutazione appropriate per il lavoro complessivo dei servizi sociali con le famiglie e in grassetto quelle adeguate a cogliere la connessione tra implementazione e successo dell'*evaluando* specifico, ossia i modelli di presa di decisione famigliari. Nello schema sono riportate le domande di valutazione reperite nei *report* e nelle pubblicazioni laddove presenti, in altri casi si tratta invece di rielaborazioni effettuate dopo un'attenta analisi degli scritti. Le frecce indicano domande che hanno implicazioni anche per altre aree valutative diverse da quella in cui sono state inserite.]

E' chiaro che comprendere se un modello di intervento funzioni è lo scopo principale delle valutazioni, ma il modo di raggiungere il medesimo obiettivo è diverso dipendentemente dall'approccio adottato e differente è la conseguente definizione di successo.

Come si evince dalla schematizzazione, alcuni approcci si chiedono, infatti, se un *evaluando* funziona, mentre altri cercano di entrare nella *black box* del 'perché funziona', sia sulla base di percezioni e opinioni sia attraverso dati di tipo quantitativo analizzati con tecniche statistiche complesse.

E' ormai chiaro che la definizione di successo deve essere coerente prima di tutto con il tipo di oggetto di valutazione – i modelli FGDM, modelli decisionali – a fronte dell'argomentazione della priorità dell'*evaluando* rispetto alla definizione sia dell'approccio che del metodo.

Per riflettere sul tema della congruenza tra *evaluando*, domande o ipotesi di ricerca e approcci, si deve tornare all'argomentazione iniziale circa 'l'errore originale' di alcune ricerche analizzate, soprattutto quelle a stampo positivista sperimentale. Il 'malinteso metodologico' risiede in due punti principali connessi tra loro.

Il primo si può denominare 'errore del tipo di *evaluando*', ossia i modelli FGDM sono valutati come trattamenti (ad esempio si vedano le domande in rosso dello schema 19) e non come modelli decisionali. Le aspettative diventano quindi eccessive e sono coerenti con la valutazione dell'intero percorso delle famiglie con i servizi sociali.

Se si tratta di modelli di presa di decisione che si sviluppano in una teoria del programma (schema 11) in cui le modalità di messa in atto – *il come si fa* – sono importanti almeno quanto la *cosa si fa*, è immediato l'assunto di interconnessione tra un'implementazione coerente con la filosofia dei modelli FGDM e il successo di questi ultimi, temi discussi ampiamente nei capitoli precedenti.

La scarsa considerazione di questo legame, data dall'errore di categorizzazione dell'oggetto di valutazione, rappresenta quindi il secondo 'malinteso metodologico'.

Tra gli studi analizzati, le domande che meglio prendono in considerazione il legame tra implementazione ed efficacia sono collocabili nei disegni a metodo misto (ad esempio si vedano le domande indicate in grassetto nello schema 19): le FGC implementate rispondono alla filosofia e agli obiettivi di base del modello? Quali fattori influenzano il processo di implementazione? Quali aspetti del processo di implementazione ne limitano l'efficacia? Queste domande risultano appropriate sia all'oggetto di valutazione specifico sia all'approccio a metodo misto.

Anche la ricerca gallese rileva aspetti riguardanti l'implementazione ma lo fa in maniera indiretta, tramite domande sulla percezione del processo e sull'efficacia rispetto alla filosofia del modello presentata ai partecipanti: ad esempio, dalla rilevazione che molti bambini sentono di non aver avuto influenza sulle decisioni, emerge una scarsa coerenza con il principio di equità, di anti-oppressione e di *empowerment* che può limitare l'efficacia specifica<sup>84</sup>.

---

<sup>84</sup> Per il concetto di efficacia 'specificata' ed efficacia 'complessiva', così come 'di *outcomes* 'specifici' e 'complessivi', si veda il capitolo quarto.

### 6.2.5 La questione dell'implementazione

Dall'analisi del tipo di *evaluando* e da quanto emerso finora, si comprende l'importanza di trattare il tema della valutazione dell'implementazione con attenzione.

L'importanza dell'implementazione – *cosa e come si fa* – è dovuta anche al fatto che il modello di presa di decisione non riproduce le dinamiche relazionali già presenti in famiglia e tra la famiglia e i servizi, ma crea un 'qui e ora' nuovo, che richiede a ognuno di giocare il proprio ruolo in maniera diversa in tutte le fasi previste.

Si immagini che si potrebbero ritrovare tra loro persone che non si conoscono o che sono in conflitto; si incontreranno però di fronte a molte altre persone, avranno condiviso regole di comportamento alle quali attenersi, pur avendo deciso di partecipare per motivazioni personali molto differenti l'una dall'altra: l'attuazione chiara e accogliente della preparazione dei partecipanti, ad esempio, è fortemente connessa con aspettative realistiche riguardo al processo delle FGC e all'equa partecipazione di tutti i soggetti coinvolti (Galles).

Nell'accezione che qui assume, il termine implementazione si riferisce sia alle scelte operative dei progetti FGDM (ad esempio attivazione di un servizio specifico o facilitatori interni ai servizi sociali) e alle decisioni inerenti le procedure (presenza o assenza del tempo privato della famiglia), sia al modo in cui sono messe in pratica le procedure, aspetto raramente preso in considerazione.

Le scelte operative e procedurali permettono, quindi, di modellare un'idea progettuale fortemente influenzata sia dalla cultura di *welfare* (Labrador) sia da quella dei professionisti e dei committenti. L'analisi preventiva del modello di *welfare* nazionale e territoriale permette di comprendere in che misura la nuova pratica implichi una revisione dei sistemi di controllo e responsabilità sostenuti da anni di sviluppo della cultura dei servizi alla persona, del significato di protezione dell'infanzia, di devianza minorile, di accettazione, o della mancanza di questa, dell'intervento pubblico nella vita privata (Labrador).

Questi elementi consentono anche di ipotizzare il grado di contaminazione da parte del nuovo modello implementato, come hanno messo ben in luce le ricerche californiana e del Labrador: operatori sociali che non attuano i modelli FGDM potrebbero comunque modificare il proprio modo di lavorare verso una maggiore condivisione del potere, anche in maniera inconsapevole.

La potenziale contaminazione può minare i dati di un esperimento perché implica fattori difficili da isolare (Svezia), che dovrebbero essere individuati fin dal disegno di valutazione per costruire strumenti, come le *survey*, che possano almeno in parte misurare l'influenza dei modelli FGDM sull'ambiente dell'esperimento; la ricerca californiana ha evidenziato che la contaminazione tra il gruppo sperimentale e quello di controllo è limitata, anche se non nulla, risultato sicuramente accettabile per una valutazione a metodi misti.

La contaminazione, però, non è solo un rischio metodologico – considerabile come limite dell'approccio positivista – quanto piuttosto un *outcome* specifico dei modelli FGDM, che ne indica la capacità di pregnanza della loro filosofia e di pervasività all'interno dei servizi e tra i professionisti.

La capacità di un modello innovativo di lavoro sociale di modificare pratiche fossilizzate, di far riflettere sull'operatività e sui modelli teorici di riferimento rappresenta, quindi, un indicatore di successo specifico molto importante, o forse il più importante se ci si pone come obiettivo la diffusione di un modo di praticare la professione più rispettoso delle competenze delle persone e della valorizzazione delle loro reti sociali.

Altrettanto, la valutazione di fedeltà (California) tra implementazione e modello teorico appare interessante al fine di evitare un'eccessiva distorsione dei principi fondamentali nel processo di adeguamento del modello al contesto e il rischio di rendere il processo decisionale una mera procedura (Londra).

Le valutazioni di Santa Clara, del Labrador, della California, del Galles e di Barking si ripromettono di scandagliare il tema dei fattori che influenzano l'implementazione dei modelli decisionali, sia ponendosi domande dirette su questo tema sia attraverso domande collocabili in altre dimensioni valutative, come ad esempio 'quali sono i punti di forza e i limiti della riunione?' (Barking).

Domande di questo tipo sono potenzialmente in grado di fornire elementi circa variabili organizzative, procedurali e relazionali spesso scarsamente considerate.

Come si nota (schema 19), le ricerche positivistiche non si pongono domande specifiche relative al processo di implementazione, ma possono comunque essere in grado di fornire *raccomandazioni* utili alla riprogrammazione e a nuove implementazioni grazie a statistiche descrittive particolareggiate e adeguata attenzione alle procedure: l'attenzione al rispetto dei criteri di eleggibilità o di posizionamento del modello nei procedimenti penali (Glasgow); le percentuali di offerta e di accettazione delle FGC (Svezia); le tempistiche dei flussi informativi (Barking). Questa riflessione indica che, anche quando non è data importanza all'implementazione, essa emerge comunque con forza.

E' interessante, inoltre, notare che alcune ricerche (Labrador, Sheffield, SantaClara, California) prendono in considerazione l'implementazione sia del programma sia del modello di intervento come dimensioni interconnesse con l'efficacia e con la percezione del processo: ad esempio, la preparazione delle riunioni da parte degli assistenti sociali, invece che dei facilitatori (SantaClara), potrebbe influenzare negativamente la percezione dei partecipanti e l'efficacia 'specificata'.

Dall'analisi dei risultati, appare evidente che le ricerche a metodo misto mettono a fuoco il percorso progettuale e trattano l'implementazione dei programmi e dei modelli FGDM come momenti cruciali anche per la valutazione. Si tratta di un processo molto complesso, che richiede attenzione agli aspetti relazionali, alle dinamiche di potere, alle procedure organizzative - ad esempio le difese dei professionisti, la scarsa comprensione dei criteri di segnalazione, la burocrazia - che possono avere ripercussioni sull'efficacia 'specificata' dei modelli FGDM.

Il punto di partenza degli approcci costruttivisti e di quelli a disegno misto è, infatti, che le fasi precedenti e successive l'attuazione di un modello sono interessanti per comprendere ciò che avviene sia durante sia a seguito della fase procedurale centrale dei modelli FGDM, la riunione, a

cui è spesso data un'importanza prevalente rispetto alle altre fasi, come già argomentato nei capitoli precedenti.

Un elemento emergente è relativo all'importanza della conoscenza del modello, dei suoi punti di forza e degli aspetti critici attraverso la formazione continua (Regno Unito, Barking), che permette ai professionisti di sentirsi più competenti e meno timorosi rispetto alla minaccia di vedere ridimensionato il proprio ruolo (Regno Unito), di ampliare in maniera appropriata i criteri di segnalazione (Santa Clara) e di fidarsi maggiormente delle famiglie.

Le ricerche, inoltre, evidenziano l'importanza della buona collaborazione tra servizi e agenzie territoriali (Labrador, Sheffield, Santa Clara). Questo aspetto si collega da una parte alla presa di decisioni all'interno del programma - un programma calato dall'alto troverà più diffidenze di uno costruito fin dall'inizio con la collaborazione effettiva di diverse agenzie - e dall'altra alla capacità sia dei coordinatori progettuali sia dei facilitatori di mantenere i contatti con gli *stakeholders*.

La ricerca che più dà spazio al tema della programmazione condivisa è quella di Brown (Regno Unito), che però secondo questa analisi sembra dia per scontato il concetto di *bottom-up*, ovvero ciò che nasce nel territorio di applicazione è considerato come pensato dal basso, senza però prendere in considerazione come sia stato vissuto dai soggetti in prima linea (gli operatori). Una pecca nella sua teoria sta quindi nel non sondare le percezioni degli operatori sociali rispetto a questo concetto; spesso, infatti, i programmi sono pensati a livello territoriale da *managers* o amministratori, che coinvolgono altri soggetti, compresi gli operatori, solo a finanziamento avvenuto, ossia dopo la definizione di priorità e azioni da implementare.

La ricerca britannica mette, invece, in evidenza alcuni temi di grande attrattiva e al contempo poco trattati, sostenendo che l'interesse nei confronti del modello non corrisponda a una implementazione priva di difficoltà. La percezione di complessità del modello sembra infatti prescindere dall'interesse e dalla curiosità dimostrata dagli operatori e, comunque, anche laddove gli FGDM sono implementati, essi sono poco utilizzati.

Brown mette in evidenza che, sebbene il 38% dei servizi della Gran Bretagna<sup>85</sup> adottò il modello delle FGC, solo il 10% delle famiglie usufruisce effettivamente di questa proposta. Il dato del 10% è evidenziato anche da altre ricerche, sia in Gran Bretagna sia negli Stati Uniti (USA); il modello rimane insomma residuale rispetto agli interventi *mainstream*.

Risulta inoltre peculiare il tema della '*propensity of innovation*' dei territori: Brown (Regno Unito) evidenzia infatti che alcuni territori sono più propensi di altri ad attuare modelli e pratiche di lavoro innovative e ad accogliere l'incertezza del cambiamento e la messa in discussione di sé. Il processo di progettazione e implementazione appare univoco - ricerca di risorse economiche, progetto pilota, implementazione del modello, presenza di un *project manager* e di facilitatori indipendenti.

A seguito delle sue riflessioni, Brown (Regno Unito) sottolinea l'importanza di valutare quale modello di implementazione delle innovazioni sia più efficace in un determinato contesto, ossia

---

<sup>85</sup> Ad esclusione della Scozia

ipotizza che la *developmental innovation* (Osborne, 1989) sia potenzialmente più adeguata ai modelli FGDM. Questo modello di implementazione prevede, infatti, di attuare la sperimentazione in un contesto affine a quello scelto, ma che mostra meno resistenze al cambiamento, e la possibilità di contaminare l'ambito desiderato (ad esempio, invece che implementare le FGC nella protezione dei minori, applicare queste ultime nel campo del lavoro spontaneo con le famiglie o con gli anziani).

Una nota distintiva rispetto allo sguardo valutativo si riscontra nello studio californiano, che prende in considerazione l'evoluzione longitudinale del servizio dall'inizio della progettazione fino a conclusione del progetto. L'attenzione dei ricercatori alla dimensione dell'evoluzione dell'implementazione ha consentito di ampliare la portata delle interpretazioni dei risultati di efficacia.

Per quanto riguarda il livello di implementazione del modello FGDM, emerge che la mancata approvazione dei progetti personalizzati durante la riunione, e la successiva lunghezza dei tempi di approvazione formale, scoraggia sia le famiglie sia i professionisti rispetto all'implementazione del Progetto (Labrador). Questo dato si connette con la cultura di *welfare*, in quanto consentire agli operatori sociali presenti alla riunione autonomia decisionale è una scelta politica e amministrativa assunta in fase programmatica, cruciale per l'implementazione del modello e per la possibilità di successo sia 'specifico' che 'complessivo'.

È comprensibile, infatti, quanto questo dato di implementazione sia strettamente connesso con l'efficacia dei modelli: se il principio basilare dei modelli FGDM è la condivisione del potere, ma chi prende la decisione finale non è presente alla riunione – ci si riferisce a responsabili di servizio, *manager*, amministratori –, si disperde il senso di condivisione democratica e si perde fiducia nei professionisti invece di aumentarla.

È però da sottolineare quanto già argomentato nei capitoli precedenti, ossia che l'analisi di ciò che accade dopo la fase della riunione è spesso scarsamente considerata dalle valutazioni, che guardano all'efficacia senza connetterla con l'implementazione del modello e con la percezione degli *stakeholders* rispetto al processo stesso; sono infatti prevalentemente le ricerche a disegno misto a far emergere questi elementi tanto importanti per il successo dell'*evaluando*.

Il tempo appare un elemento costante di rischio rispetto al successo del modello, in quanto implica una perdita di motivazione (Labrador) sia da parte dei membri della famiglia che dei professionisti.

Ad esempio, se è importante che la vittima sia presente alla riunione perché il contatto reo-vittima rappresenta uno dei deterrenti principali dal commettere azioni illegali (Braithwaite, 1989), è altrettanto rischioso il lungo periodo che serve alle vittime per decidere se partecipare (Essex) e il fatto che la loro partecipazione sia fortemente influenzata - in una ricerca il 90% dei partecipanti si è espresso in questo modo - dalla buona integrazione tra i vari servizi (Essex). Anche la durata eccessiva della fase di preparazione dei partecipanti può portare a un calo di motivazione (Essex).



E' quindi necessario che, almeno per le questioni amministrative e burocratiche, le organizzazioni si impegnino alla flessibilità e alla delega decisionale in linea con i principi basilari dei modelli decisionali studiati.

Dalle ricerche si apprende, inoltre, che i modelli FGDM sono attivati soprattutto per situazioni di emergenza o molto complesse (Londra, Labrador), anche se non ne sono esplorate le motivazioni soggiacenti: si potrebbe trattare dell' 'ultima spiaggia' per gli operatori, che hanno attivato fin lì tutte le azioni che potevano strutturare, o di fiducia estrema in un modello tanto da utilizzarlo esclusivamente in situazioni complesse?

E' interessante notare che nell'area penale minorile avviene il contrario, ovvero che le richieste di attivazione sono maggiori per i ragazzi con una storia delinquenziale agli esordi (Glasgow). Questi risultati di processo contrastanti fanno comprendere quanto sia importante la riflessione sulle finalità dell'implementazione dei modelli di presa di decisione famigliari in un'area specifica: nel penale minorile, si pensa che le FGC siano più utili con ragazzi che non hanno ancora una lunga storia delinquenziale perché possano vedere la speranza di non compromettere il loro futuro con una condanna e la loro motivazione appare così più alta (Essex, Glasgow, Sheffield); nella protezione minori invece le situazioni più 'tranquille' portano probabilmente a pensare che i metodi di lavoro collaudati siano sufficienti.

Dagli elementi che emergono, dalle loro possibili interpretazioni, si comprende quanto possa essere utile costruire, in maniera condivisa, una teoria dell'implementazione e del programma da testare sulla base dei risultati che di volta in volta emergono con i soggetti coinvolti.

I ricercatori (Barking, Santa Clara) suggeriscono anche la necessità di chiarire gli obiettivi degli FGDM - ad esempio la volontà di prevenire gli allontanamenti - al fine di targhettizzare il campione, per evitare eccessive discrezionalità da parte degli assistenti sociali verso un'offerta iniqua - anche se la ricerca americana (USA) non rileva discriminazioni razziali nell'offerta delle FGDM - o la scarsa considerazione delle risorse e dell'analisi dei bisogni territoriali.

Un dato contestuale, che sembra limitare le possibilità di attuazione dei Progetti e il conseguente successo dei modelli decisionali, è il numero limitato e la scarsa qualità dei servizi territoriali per l'implementazione delle azioni incluse nei progetti riparativi o di protezione (California, Labrador). Questo tema si connette fortemente alla questione dell'efficacia, che si analizzerà ampiamente in un successivo paragrafo.

I ricercatori hanno utilizzato strumenti differenti per rilevare dati sulla dimensione di implementazione. E' da notare che cinque ricerche (Londra, California, Barking, Santa Clara, Regno Unito) utilizzano sia la documentazione ufficiale dei servizi sia i verbali e la partecipazione diretta alle riunioni tra operatori, che contribuiscono a delineare il clima interno all'organizzazione, tra istituzioni e culture professionali. In tre casi (Labrador, California e SantaClara), utilizzano anche *focus group*, *workshop*, seminari, *site visit*, osservazione partecipata, *small talk* o comunque metodi afferenti alla famiglia etnografica, con differenti scopi quali l'osservazione delle riunioni, la diffusione del modello, il comprendere le opinioni degli *stakeholders* comunitari, il conoscere l'organizzazione.

### 6.2.6 La questione dell'esperienza del processo: i modelli FGDM secondo gli stakeholders

Come esplicitato in precedenza, le dimensioni di valutazione nei modelli FGDM sono connesse tra loro e dovrebbero essere studiate come fili della stessa trama. Così come il processo di implementazione ha conseguenze sul successo dei modelli FGDM, le ha anche sulle percezioni dei partecipanti e queste ultime hanno la capacità di influenzare notevolmente gli *outcomes* 'specifici'.

Le loro opinioni possono, infatti, fornire molte informazioni sia rispetto all'esperienza delle FGDM sia in merito alla qualità delle scelte procedurali e organizzative (ad esempio assumere facilitatori esterni o utilizzare operatori già inseriti nell'organizzazione; essere flessibili o meno sulla presenza del facilitatore durante la fase della riunione). Le opinioni possono dare anche indicazioni rilevanti per il successo dei modelli, in quanto aprono orizzonti interessanti sull'efficacia percepita integrata a quella rilevata dai dati *hard*, soprattutto quando si incrociano i diversi punti di vista per evidenziare omogeneità e discrepanze.

Gli approcci, quindi, sono in grado di mettere in luce aspetti diversi relativi alla dimensione dell'esperienza delle FGDM; un primo elemento è che tutti, seppur in modo differente, la rilevano.

Tutti gli approcci, infatti, analizzano la soddisfazione dei partecipanti alla riunione, ovvero alla fase effettiva di *decision making*, riscontrando una soddisfazione positiva *a tappeto* nelle dimensioni relative al rispetto, all'ascolto, al supporto e alla partecipazione (es. Labrador, Svezia, Barking), pur non entrando nel merito del significato di questi concetti per i partecipanti. Da parte dei professionisti dei servizi e delle agenzie istituzionali coinvolte, emerge soddisfazione soprattutto rispetto all'affermazione della capacità della famiglia di assumere decisioni, di mostrare competenze maggiori alle aspettative, di portare una visione della famiglia più completa di quella che i servizi avevano in precedenza (Svezia, Barking, Essex, California, Sheffield).

Questo dato permette di fare risaltare un elemento strettamente collegato con la natura dei *Family Group Decision Making Models*, ovvero la possibilità di osservare le risorse delle persone, farle emergere direttamente da loro, riequilibrare il potere decisionale tra servizi e famiglie al fine di attivare una miglior collaborazione tra le istituzioni primarie, secondarie, formali e informali.

Da una parte, i servizi sociali esprimono 'sorpresa' rispetto alla capacità delle famiglie di utilizzare appieno il processo e dall'altra le famiglie stesse si dicono soddisfatte della possibilità di pensare in positivo (California, Galles) alle loro risorse potenziali o presenti, piuttosto che in negativo, enfatizzando cioè ciò che manca.

Le informazioni fornite dalle ricerche positiviste sono legate ai risultati delle *customer satisfaction* in parte passibili di un elemento che in questa ricerca è parso fortemente inquinante una *serena* percezione del processo, ovvero l'emotività della partecipazione alla riunione appena conclusa.

Capita spesso che venga richiesto di compilare un questionario di soddisfazione a risposta multipla a seguito della fornitura di un servizio e succede altrettanto spesso che lo si compili in maniera frettolosa e influenzati dalle emozioni ancora vive del momento.

Si immaginino persone che per ore rimangono in una stanza ad ascoltare temi faticosi e ad affrontare il compito di formulare un progetto condiviso e sostenibile, spesso la sera dopo una lunga giornata di lavoro. La rilevazione della soddisfazione immediatamente successiva ha diversi svantaggi: la stanchezza, la desiderabilità sociale, la difficoltà di riflettere con lucidità sulle criticità, la voglia di uscire da un processo faticoso.

E' altrettanto realistico che altre modalità di rilevazione della soddisfazione (ad esempio Labrador e Galles) possano avere poco successo in termini di risposta proprio perché richieste a posteriori: da una parte influisce infatti la necessità di un impegno da parte dei partecipanti per rispondere una volta a casa; dall'altra la disponibilità a ricordare un'esperienza passata (ad esempio la consegna di un questionario a risposta libera da spedire ai valutatori o domande incluse nell'intervista post-riunione). Ogni modalità ha, quindi, dei limiti ed è fondamentale definirne lo scopo per utilizzare o creare uno strumento che sia adeguato o, ancor meglio, somministrare strumenti differenti in grado di cogliere sfumature percettive più ampie (ad esempio Labrador e California).

La riflessione di metodo sulla rilevazione della soddisfazione trova un parziale riscontro nelle domande poste dalle ricerche a metodi misti e da quella costruttivista, che permettono di far emergere discrepanze e contraddizioni.

Le opinioni raccolte da una parte rispecchiano i dati positivi emersi con le ricerche positiviste e dall'altro puntualizzano le fatiche percepite rispetto al processo della riunione, nella quale è difficile non sentirsi pressati ad assumere impegni (Galles); esistono differenti visioni dei partecipanti e uno tende sempre ad assumere il ruolo di leader (es. Essex e Galles); è difficile coinvolgere tutti gli stakeholders (Galles, California, Santa Clara, Labrador); favorire l'effettiva possibilità dei bambini di influenzare la riunione (Galles), tanto che se tornassero indietro chiederebbero al presenza di un advocate.

Altrettanto, emerge la soddisfazione nei confronti dei progetti personalizzati prodotti dalla riunione (Svezia), anche se una buona percentuale di professionisti (Santa Clara, Londra) e di vittime (Sheffield, Glasgow) non ne è rimasto soddisfatto, pur avendo apprezzato il processo della riunione.

Tutti questi elementi riportano alla necessità di concentrare l'attenzione sul *come* ogni passaggio è attuato.

Dal punto di vista del metodo si nota, quindi, che sono poche le valutazioni intenzionate a sondare la soddisfazione del processo riferito a tutte le fasi dei modelli FGDM (informazione, preparazione, riunione, attuazione del Progetto e monitoraggio), lacuna che invece permetterebbe di evidenziare elementi interessanti sia per un'implementazione coerente sia per la valutazione di efficacia.

La connessione tra implementazione, percezioni e successo dei modelli FGDM emerge dalle ricerche a disegno misto e dall'approccio costruttivista, che evidenziano risultati di 'efficacia specifica' dei modelli FGDM molto interessanti, come il miglioramento della comunicazione e del

clima familiare all'interno della famiglia (Labrador, Essex, Galles, California, SantaClara, Sheffield), sul quale concordano sia i beneficiari sia i professionisti.

Riescono, inoltre, a mettere in luce le opinioni dei partecipanti rispetto al possibile impatto delle FGDM sul comportamento dei ragazzi o delle famiglie (Santa Clara, Essex, Sheffield), facendo emergere la possibile discrepanza tra la soddisfazione per la riunione e la fiducia nella possibilità del modello di incidere su abitudini e atteggiamenti: la ricerca di Sheffield e quella londinese esplicitano infatti la scarsa fiducia di professionisti e famigliari nei possibili effetti positivi del modello sui comportamenti all'interno della famiglia.

La ricerca gallesse, inoltre, mette a tema un altro livello riguardante l'esperienza della riunione, ovvero le differenze di motivazioni, di significato e di priorità che i modelli FGDM hanno per gli adulti – alla ricerca ad esempio di una maggior comunicazione – e per i bambini – che potrebbero essere interessati soprattutto a vedere i genitori – che incidono sulla percezione del processo (Galles) e che, se non adeguatamente prese in considerazione, rendono l'interpretazione dei dati poco adeguata.

E', quindi, fondamentale la consapevolezza di queste diversità nella valutazione dei modelli decisionali, che non sono però valorizzate dall'approccio positivista.

Tenuto conto che esistono aspettative e percezioni differenti nei confronti dei modelli FGDM, si comprende l'importanza della chiarezza e della trasparenza del processo informativo e formativo: la competenza dei facilitatori e la qualità della preparazione dei partecipanti alla riunione e all'assunzione di impegni è di fondamentale importanza per favorire l'effettiva partecipazione di tutte le persone all'incontro e il rispetto della filosofia dei modelli (Galles, Essex, Santa Clara).

Una preparazione scarsa o affrettata diminuisce, quindi, la competenza delle persone rispetto al processo e di conseguenza la loro possibilità di partecipare attivamente e sostanzialmente, esprimendo il proprio punto di vista; utenti abituati a lavorare con i servizi sociali necessitano di tempo per modificare la propria modalità di interagire con gli operatori e lo stesso vale per questi ultimi: fare esperienza del modello abbassa le paure e i timori (Labrador).

Si nota quanto è importante un'attenta preparazione anche per evitare la confusione che emerge nella percezione dei ruoli (California, Santa Clara) del facilitatore e dell'assistente sociale.

Dalle opinioni dei partecipanti si delinea, quindi, l'importanza di facilitatori preparati rispetto al modello e all'instaurazione di una relazione di fiducia con le diverse *audience* di partecipanti (bambini, adolescenti, genitori, datori di lavoro, forze dell'ordine, magistrati, sindaci, medici e tutte le altre possibili figure), che implicano linguaggi, codici simbolici, modalità relazionali appropriate e capacità di *marketing* differenti (Galles); si useranno infatti parole diverse per spiegare il modello rispettivamente a una psichiatra o a un padre con limiti cognitivi e, ancora, con un bambino di cinque anni si potrebbe invece utilizzare il gioco come canale di comunicazione.

Un tema che connette strettamente la competenza dei facilitatori e la coerenza alla filosofia del modello è quello degli impegni assunti dai partecipanti. E' preoccupante, infatti, che alcune

persone si siano sentite costrette ad accettare l'assunzione alcuni impegni e che non si siano sentite sufficientemente preparate (Essex, SantaClara, Galles) a quello che sarebbe successo sia durante la riunione sia dopo.

Inoltre, una ricerca mette in luce che metà della famiglie avrebbe desiderato un professionista durante il tempo privato (Galles); si dà infatti in genere per scontato che la famiglia preferisca lavorare senza professionisti, ma questo dato fa dubitare della democraticità di procedure rigide, che possono finire col portare un modello teoricamente democratico a essere invece in qualche modo impositivo.

Il modello, infatti, non si basa su una logica di netta differenziazione tra famiglia e operatori, quanto piuttosto sulla possibilità di condividere il potere e le decisioni, di rendere visibili le potenzialità inesprese: si lascia dunque vera libertà alle famiglie se queste ultime desiderano avere un professionista, fosse anche il facilitatore, a sostenere i processi decisionali al proprio interno e al contrario non glielo si concede per ottemperanza rigida al modello *standard*?

La dimensione del potere e dell'equità di partecipazione sono tematiche collegate a questi dati; preparazione, effettiva possibilità di partecipazione da parte di tutti e un lavoro di facilitazione equilibrato ma deciso, trasparente e rispettoso sono elementi essenziali.

Nella *survey* della ricerca statunitense, che pone domande relative all'intero processo dei modelli decisionali a distanza di tempo dalla fase della riunione, le famiglie che hanno beneficiato di un modello FGDM non sembrano essersi sentite più coinvolte nelle decisioni di chi non ne ha beneficiato. Questo dato è molto interessante, perché apre a diverse interpretazioni: un possibile fallimento dei modelli FGDM; un'attuazione dei modelli più attenta alle procedure che ai principi basilari; la presenza nei servizi sociali di professionisti già in grado di lavorare secondo principi di condivisione del potere pur senza utilizzare i modelli FGDM. Di conseguenza, si comprende qui il legame con il tema della contaminazione dei gruppi sperimentali enl'importanza di osservare *oltre l'attuazione mera della procedura*.

La dimensione del lavoro dei servizi sociali con le famiglie - sia per i gruppi sperimentali sia per quelli di controllo - è allora di duplice importanza: da una parte per creare gruppi sperimentali equivalenti non solo sulla base di variabili di controllo relative alle famiglie, ma anche delle modalità di lavoro degli assistenti sociali; dall'altra è necessario rilevare il lavoro dei servizi sociali sia prima che dopo le riunioni, aspetto poco sondato dalle ricerche internazionali, anche se le poche opinioni emerse in merito risultano comunque poco confortanti.

La ricerca gallese evidenzia un dato preoccupante, ossia il fatto che la maggior parte dei bambini con esperienza delle FGC non sanno dire se hanno un'assistente sociale di riferimento (sono state analizzate 17 FGC per un totale di 25 bambini e 31 famigliari) e la sensazione generale delle famiglie di essersi sentite poco supportate dopo la riunione. Questo ultimo dato emerge nelle valutazioni di efficacia come grande lacuna dei servizi sociali.

Da ultimo, emergono fattori esterni rischiosi per lo sviluppo del processo.

Da una parte, la percezione degli assistenti sociali di maggior lavoro per le situazioni relative ai gruppi sperimentali (California) - in media 90 minuti in più rispetto alle situazioni senza FGC

(Barking) - e dall'altra il pericolo che i professionisti esercitino il loro potere in vari modi, anche indiretti (Galles).

Un altro aspetto interessante all'interno delle FGC nell'ambito della protezione dei minori è che i bambini non protagonisti della riunione hanno mostrato rivalità nei confronti dei fratelli e delle sorelle (Galles<sup>11</sup>) 'oggetto di protezione', come se i modelli fossero ancora troppo focalizzati sulla protezione di un soggetto invece che sulla protezione delle relazioni e della crescita positiva della rete.

L'attenzione, quindi, va rivolta anche nei confronti di tutti i soggetti che nella riunione potrebbero avere un ruolo limitato o poco influente e non solo ai bambini o ragazzi al centro della storia.

I risultati analizzati segnalano molti elementi interessanti, ma hanno la possibilità di raccontare una trama più articolata se messi in connessione con i risultati relativi alle altre dimensioni valutative: le opinioni dei partecipanti sono rilevanti soprattutto se forniscono indicazioni sulle motivazioni per cui un Progetto funziona e un altro no e sulla possibilità di aprire la strada a una valutazione di soddisfazione critica e riflessiva che sostenga la qualità di contenuto dell'offerta più che l'offerta in sé, che illumini in definitiva sul raggiungimento del successo.

#### 6.2.7 La questione dell'efficacia

Dalla riflessione dei capitoli metodologici, si ricava l'idea che ogni approccio abbia un'idea di successo che implica differenze rispetto alla misurazione di efficacia. E', quindi, importante capire quale tipo di successo ogni approccio intende valutare riguardo i modelli FGDM e cosa riesce a mettere in luce.

Si è già visto che per l'approccio positivista il successo è costituito dal raggiungimento degli obiettivi prefissati a priori, senza ricercare le motivazioni per cui si configura quello specifico risultato. L'approccio misura il successo dei modelli di presa di decisioni familiari sulla base della loro capacità di diminuire gli eventi maltrattanti, devianti e di agire quindi sul comportamento. Anche le valutazioni a disegno misto, con impostazione almeno in parte sperimentale, rispondono a un'idea di efficacia simile a quella delle ricerche positiviste.

Si ricorda che questa visione di efficacia non è errata, solo la si giudica non appropriata alle possibilità di successo 'specifico' dei modelli FGDM, quanto piuttosto al successo che ci si dovrebbe aspettare dal lavoro globale con le famiglie. Partendo da questa differenziazione, è stata proposta nel terzo capitolo la definizione di *outcomes* 'specifico' dei modelli FGDM e *outcomes* 'complessivo' del lavoro globale dei servizi sociali.

L'aspetto metodologico che differenzia, quindi, gli studi positivisti da quelli a disegno misto in qualche modo afferenti allo stesso approccio (California, Santa Clara, Essex e Labrador) è l'utilizzo dei risultati non statisticamente significativi.

La ricerca svedese, infatti, di fronte ai questi ultimi indica che 'non ci sono differenze statisticamente significative nella prevenzione di comportamenti negligenti o trascuranti'.

Una tale misurazione guarda alla media, non coglie quelle sfumature percepite invece dai disegni a metodi misti, che hanno una più ampia possibilità di interpretazione dei risultati grazie sia

all'utilizzo di metodi differenti sia alla focalizzazione multiscopo, che permette di rilevare in maniera abbastanza approfondita le diverse dimensioni valutative.

Ad esempio, i risultati e le opinioni relative all'implementazione dei progetti personalizzati mettono in evidenza alcune cause di scarsa efficacia dei modelli, mentre le ricerche positiviste possono solo fare delle nuove ipotesi a fronte del mancato raggiungimento di risultati validi, come ad esempio prendere in considerazione campioni etnicamente differenti (Svezia).

L'aderenza delle ricerche sperimentali agli obiettivi prefissati, inoltre, rappresenta un problema empirico quando quest'ultimi non sono chiaramente definiti e i dati non sono rilevabili o disponibili, come nel caso in cui non fosse possibile creare un gruppo di controllo e non esistessero anche dati preesistenti per avere una baseline.

Le ricerche analizzate, inoltre, hanno segnalato la difficoltà di 'neutralità' nella raccolta dei dati, soprattutto quando rilevati da diversi ricercatori, i quali non possono assicurare un'identica modalità di approccio nella relazione con le persone (in termini di tempo dedicato, attenzione all'altro, percezione dell'intervistato rispetto al ricercatore). Si ricorda che questo punto è importante nell'approccio sperimentale, dove il *setting* dovrebbe essere identico per evitare minacce alla validità interna, mentre gli approcci a metodo misto e costruttivisti non stigmatizzano questa differenza. Da una parte, le ricerche a disegno misto ne arrischiano la portata grazie alla raccolta di dati differenti sulla stessa variabile o sul medesimo tema, mentre per l'approccio costruttivista la diversità è insita nella visione della realtà e non rappresenta quindi un elemento problematico.

Come si è già sottolineato infatti, i ricercatori modificano il contesto al quale hanno accesso, ognuno in modo differente dipendentemente dall'interazione instaurata con l'altro e dal grado di fiducia che si crea.

Nella valutazione di modelli a forte impatto emotivo come i modelli FGDM, la variabile 'ricercatore' potrebbe essere ancor più rilevante, se si chiamano in causa domande su quanto l'intervistato abbia fiducia nello studioso e su quanto le sue risposte siano influenzate dall'idea che ha della valutazione e di come è stata attuata.

Queste difficoltà inerenti la messa in opera dell'approccio sperimentale si sommano a quelle illustrate in precedenza e mettono a tema l'impossibilità di rispettare i rigidi criteri dell'approccio sperimentale nel contesto del lavoro sociale.

Riprendendo l'idea di alcuni studiosi riguardo a una maggior 'scientificità' generale dei *random controlled trial* (Slonsky & al., 2009), dai risultati analizzati non si può che constatare i limiti di tale affermazione. Si nota, infatti, che ricerche di diverso approccio hanno portato a risultati concordanti e omogenei: diminuzione dell'ingresso o uscita dalla *care* dei bambini che hanno beneficiato dei modelli FGDM (Londra, SantaClara, California, Barking); diminuzione o non aumento degli eventi maltrattanti (Labrador, SantaClara, Svezia<sup>86</sup>); miglioramento nello sviluppo

---

<sup>86</sup> Per la ricerca svedese questo è un risultato non statisticamente significativo, ma viene qui riportato per indicare che le ricerche a metodi misti raggiungono risultati rilevati anche dalla ricerca sperimentale.

affettivo ed emozionale dei bambini (Labrador, California); diminuzione delle recidive e della gravità dei reati almeno nel breve periodo (Glasgow, Sheffield, Essex).

Un risultato interessante emerso dalla ricerca canadese (Labrador) è il lieve aumento degli atti autolesionistici nel gruppo sperimentale e l'aumento del rischio di recidiva nel lungo periodo, che ribalta in questo modo il risultato ottenuto rispetto al breve periodo (Essex).

L'unico risultato discordante è quello svedese relativo all'aumento degli abusi sessuali nel gruppo sperimentale, che non trova riscontro in nessun'altra valutazione e rispetto al quale anche i ricercatori esprimono cautela; è comunque da sottolineare che la ricerca svedese è l'unica a effettuare un *follow-up* di tre anni e si potrebbe quindi eventualmente ipotizzare che l'efficacia 'specificata' dei modelli FGDM abbia poca tenuta nel tempo se non supportata da altre azioni altrettanto di qualità.

Può sembrare ovvio, ma gli indicatori di efficacia rilevati nelle ricerche positiviste, in genere, hanno come parametro la situazione pregressa della persona – bambino, ragazzo, genitore maltrattante - e verificano se, attraverso il 'trattamento' – dunque i modelli FGDM - è stato possibile innescare una diminuzione degli eventi problematici.

In pratica, si propongono di misurare lo scostamento tra la situazione al momento della segnalazione (T1) e un periodo successivo più o meno lungo (T2).

Tutti i risultati di efficacia discussi sono deficitari, se si rammenta l'argomentazione in merito al successo dei modelli FGDM secondo la quale non si può avere l'aspettativa che gli eventi critici diminuiscano solo per merito delle FGDM.

Nessuna ricerca, nemmeno tra quelle a metodi misti, ha valutato aspetti relativi alla globalità del lavoro con i servizi sociali prendendo in considerazione le azioni attuate e la qualità sia dei servizi sia di queste attività, anche se alcune (California, Labrador) hanno cercato di andare oltre la logica del trattamento, pur forse inconsapevolmente.

Allo stesso tempo, il risultato emerso dalla ricerca svedese fa riflettere sulla questione centrale della durata del *follow up* per la valutazione dell'efficacia, sia 'specificata' – la tenuta dei modelli FGDM nel tempo – sia 'complessiva' del lavoro sociale con le famiglie, integrando l'osservazione degli aspetti favorevoli e anche di quelli ostacolanti il suo raggiungimento.

Un tema prioritario ed emergente, rilevato solo dalle ricerche a metodi misti, è relativo all'implementazione dei progetti personalizzati e alla dinamica del monitoraggio stabilito durante la riunione, con domande che ad esempio possono verteere sull'effettivo rispetto degli impegni da parte di chi li ha assunti.

Tutte le ricerche analizzano la presenza o assenza dell'*output* relativo al prodotto della riunione; ad esempio, la ricerca di Santa Clara mette in luce che nell'83% dei casi le riunioni si sono concluse con un progetto, ma non indica il motivo per cui il 17% non si è chiuso positivamente, dato non spiegato nemmeno dalle altre ricerche.

Inoltre, rispetto all'effettiva implementazione dei Progetti, si riscontrano differenze di metodo dovute all'approccio: la ricerca svedese dà per scontato che essi siano stati attuati come previsto dagli accordi e in linea con i principi basilari e con la teoria del programma; quelle a



metodi misti verificano che la maggioranza dei progetti personalizzati sono stati attuati solo parzialmente (Labrador, Santa Clara) e incrociano questi dati con le percezioni delle persone sul processo globale dei modelli FGDM (Labrador, California).

Pur non analizzando le motivazioni specifiche che hanno portato a non rispettare gli impegni, le ricerche a metodo misto, infatti, cercano di individuare le cause della mancata o parziale attuazione dei progetti. Tutte le ricerche a metodo misto concordano sul fatto che le cause siano in gran parte interne alla fase di monitoraggio prevista dai modelli FGDM e al *follow through* attuato dai servizi sociali: le lacune da parte dei servizi sociali e dei famigliari nel monitoraggio previsto (Londra, Santa Clara, Labrador); il mancato rispetto degli impegni assunti in merito ad azioni specifiche (Labrador); le difficoltà di mantenimento del coinvolgimento tra servizi sociali e famiglie dopo la riunione (California).

L'effettiva assunzione degli impegni e l'aumento della collaborazione sostanziale tra servizi sociali e famiglie sono, quindi, esempi di indicatori 'specifici' di efficacia dei modelli FGDM.

Per capire meglio, si prenda l'esempio della ricerca svedese, che ha rilevato l'aumento degli abusi sessuali nel gruppo sperimentale rispetto a quello di controllo, risultato metodologicamente coerente con l'approccio utilizzato ma *senza parole* sul funzionamento dei modelli FGDM.

Se osservassimo l'implementazione dei progetti personalizzati - ossia l'attuazione di ogni azione, il mantenimento degli impegni da parte dei soggetti coinvolti, le dinamiche relazionali tra i famigliari e quelle con i servizi sociali, le modalità di *follow through*, la qualità percepita dai soggetti coinvolti rispetto ai servizi territoriali attivati - si riuscirebbe innanzitutto a rilevare l'efficacia specifica dei modelli decisionali e, successivamente, a ottenere elementi interessanti per l'interpretazione degli *outcomes* 'complessivi'.

Dati interessanti emergono anche dalla ricerca statunitense, effettuata su un campione molto ampio e improntata all'analisi delle differenze famigliari e contestuali in chi negli Stati Uniti riceve le FGDM tra bianchi e neri, partendo da una situazione che non marca alcuna differenza razziale nell'offerta. La ricercatrice identifica un *pattern* relativo alle famiglie caucasiche e nere a cui mediamente vengono offerte i modelli afferenti ai *Family Decision Making Models* (FGDM); anche in questo caso, in maniera coerente con l'approccio utilizzato, i dati descrivono una situazione, ma non indicano le motivazioni.

Riguardo l'approccio sperimentale, è utile sottolineare che il *focus* è, quindi, posto sui dati medi, mettendo raramente in evidenza quelli relativi ai casi devianti, che possono invece fornire informazioni fondamentali per la comprensione dei modelli.

Sapere ad esempio che il 21% dei reati sono avvenuti in momenti della giornata coincidenti con gli orari scolastici (Glasgow), è rilevante perché pone domande sulla capacità della scuola di agganciare i ragazzi e su quella delle famiglie di porre confini e regole. Questi risultati possono essere molto interessanti per i *policy maker* che si occupano della programmazione, scopo delle ricerche positiviste (Stame, 2001).

Rispetto alle altre ricerche a metodi misti, la ricerca gallese presenta peculiarità nella logica interna, in quanto tutte le domande di valutazione risultano ampie per favorire la flessibilità della

risposta, non imbrigliata in categorie predefinite dal ricercatore; questa modalità trova il suo senso nell'approccio costruttivista e nelle idee base della *grounded theory*<sup>87</sup> che, come suggerisce il nome, raggruppa concetti, categorizzati a seguito della raccolta dati e fondamento della creazione di una teoria. Questo processo di ricerca contraddice il modello tradizionale, dove il ricercatore sceglie un *framework* teorico e solo dopo applica quell'approccio al fenomeno studiato [Glaser & Strauss, 1967].

Nel caso gallese, la definizione di alcuni concetti è stata quindi costruita con i partecipanti, invece di basarsi su categorie predefinite quali ad esempio il concetto di *empowerment*. Solo questa ricerca, inoltre, ha posto l'attenzione al contesto di vita delle persone e ha cercato di co-costruire gli indicatori di successo con i soggetti coinvolti. Tutti questi passaggi rispondono pienamente alle logiche interne dell'approccio scelto dai ricercatori, che hanno comunque utilizzato anche dati quantitativi descrittivi, analizzati in maniera appropriata.

Come si è già accennato, lo studio gallese ha uno sguardo interessante rispetto alla rilevazione dell'efficacia sin dal disegno di valutazione, perché si propone di co-costruire alcuni indicatori sia di processo che di efficacia con i portatori di interesse e di stabilire una definizione di successo condivisa.

In questa logica non si dà, quindi, per scontato che tutti i partecipanti abbiano le stesse aspettative, quanto piuttosto che si valorizzino le idee, spesso inconsapevoli, su come dovrebbero funzionare le cose, opinioni fortemente influenzate dalle relazioni sia precedenti i modelli FGDM sia dal clima che vi si instaura all'interno.

Le modalità utilizzate dalle ricerche di stampo positivista e quelle attuate dalla ricerca gallese non sono in antitesi, rispondono semmai semplicemente a logiche interne agli approcci specifici; sarebbe interessante una loro integrazione, in parte sperimentata nella contaminazione degli approcci delle ricerche del Labrador e dell'Essex.

Si è compreso quanto i modelli FGDM incidano o possano incidere su indicatori come le recidive, il maltrattamento e quindi su un cambiamento valoriale e psico-sociale; si tratta di una questione più ampia della solo analisi del modello decisionale e valutabile attraverso l'integrazione di livelli diversi tra loro, che includano anche la globalità del lavoro sociale con i ragazzi e le famiglie.

E' fondamentale, infatti, comprendere non solo i fatti accaduti tra T1 e T2, ma soprattutto raccogliere opinioni sulle dinamiche familiari e su *come* e *se* si sono modificate, sulle relazioni con i servizi sociali, sulle aspettative, sulle motivazioni, sulla qualità di servizi e degli interventi messi in atto.

Alcune ricerche si propongono anche di studiare la dimensione dell'efficienza dei modelli FGDM [California, Barking, SantaClara, Essex, Galles], ma nella maggior parte dei casi si tratta più che altro di una rilevazione dei costi direttamente connessi con l'attuazione dei modelli decisionali nel tentativo, in tutti i casi non raggiunto, di compararli a quelli dei metodi tradizionali utilizzati. Solo

---

<sup>87</sup>Per un approfondimento della *grounded theory*, si veda Glaser & Strass (1967) *The Discovery of Grounded Theory*; Glaser, B. (1992) *Basics of grounded theory analysis*. Mill Valley, CA: Sociology Press; Strauss, A. & Corbin, J. (1997) *Grounded theory in practice*, Sage Pub., USA.

nella ricerca californiana si nota una connessione tra costi e *outcomes*, caratteristica specifica di una corretta analisi di efficienza.

### **6.3 La sintesi degli approcci: punti di forza e criticità nella valutazione dei modelli FGDM**

L'analisi critica dei risultati delle ricerche indica che ogni approccio è in grado di far luce su alcuni aspetti del nostro *evaluando*, lasciandone in ombra altri che sono però indispensabili per la comprensione dei modelli e del loro successo.

Data la natura di questo tipo di modelli decisionali, si è visto che è necessario collegare il *cosa si fa* al *come lo si fa* e che, di conseguenza, la valutazione non può concentrarsi su un concetto di efficacia *standard*.

Lo stretto collegamento tra processo di implementazione, dinamiche relazionali e di potere, percezioni dei partecipanti ed efficacia 'specificata' è infatti emerso con forza dai risultati delle valutazioni analizzate, motivo dell'ampia adozione di metodi misti anche in disegni di valutazione prettamente sperimentali.

Dalla metavalutazione e dai risultati, emerge con chiarezza che le ricerche positiviste non ottengono risultati più validi di quelle a metodi misti, soprattutto a fronte delle numerose minacce alla validità interna alle quali non riescono a opporre soluzioni efficaci (Sundell, 2004).

I disegni a metodi misti non sono, quindi, più fragili a livello metodologico dei disegni di valutazione sperimentali, in quanto riescono a sopperire alle minacce alla validità interna con l'utilizzo di metodi di rilevazione che consentono ai dati raccolti di dialogare tra loro, favorendo la creazione di una trama realistica e in grado di offrire spunti di riflessione importanti, nonché di rendere i risultati più comprensibili per gli utilizzatori.

La valutazione, quindi, diventa sostegno e apprendimento allo sviluppo del lavoro sociale.

La riflessione finora effettuata può essere puntualizzata nella sintesi degli approcci (schema 20), che concentra l'attenzione sui punti di forza e su quelli di criticità dei diversi modi di valutare un medesimo oggetto, ossia i modelli FGDM. Si ricorda che la sintesi degli approcci intende rispondere a quattro domande:

- quali sono i punti di forza degli approcci nel valutare i modelli FGDM?
- quali sono le criticità degli approcci nel valutare i modelli FGDM?
- quali elementi si mettono in luce nell'applicazione di modelli diversi alla stessa situazione?
- quale approccio risulta più appropriato alla valutazione dei modelli FGDM?

	<b>Punti forza degli approcci nella valutazione dei modelli FGDM</b>	<b>Punti di critici degli approcci nell'analisi dei modelli FGDM</b>
<b>Approccio positivista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mette in evidenza statistiche descrittive utili alla programmazione e progettazione dei servizi;</li> <li>• forte attenzione tra le procedure stabilite dai valutatori e la loro attuazione (% di appropriatezza delle segnalazioni pervenute ai progetti rispetto ai criteri stabiliti);</li> <li>• forte concentrazione sull'attuazione delle procedure previste dai modelli FGDM;</li> <li>• permette di evidenziare differenze statistiche tra i modelli FGDM e i modelli decisionali tradizionali;</li> <li>• consente l'analisi delle specificità delle famiglie che sperimentano un FGDM in rapporto a tutti i soggetti in carico ai servizi sociali;</li> <li>• favorisce la possibilità di attuare valutazioni, anche longitudinali, su scala nazionale e transnazionale con metodi comparabili.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• focalizza poco l'attenzione all'intero processo dei modelli FGDM, ma si concentra sulla fase della riunione;</li> <li>• dà per scontata la qualità di attuazione delle procedure dei modelli FGDM;</li> <li>• rileva le percezioni dei partecipanti secondo concetti predeterminati dai valutatori che potrebbero avere differenti significati per i soggetti coinvolti;</li> <li>• la comparazione tra i modelli FGDM e il lavoro globale con la famiglia, ossia la visione dei modelli come un trattamento;</li> <li>• la non considerazione della dimensione delle motivazioni sottiacenti i dati descrittivi;</li> <li>• i dati non statisticamente significativi non possono dire nulla;</li> <li>• la difficoltà di creare un <i>setting</i> uniforme;</li> <li>• la necessità di isolare variabili di controllo rispetto al modo di lavorare delle assistenti sociali;</li> <li>• forte attenzione ai dati medi e scarso rilievo ai casi devianti;</li> </ul>
<b>Approccio Costruttivista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• capacità di far emergere visioni differenti dello stesso concetto, evidenziando discrepanze di opinioni;</li> <li>• possibilità di far emergere risultati inattesi;</li> <li>• l'efficacia percepita permette di rilevare la fiducia nel modello da parte degli <i>stakeholders</i>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valuta l'efficacia solo sulla base delle opinioni dei soggetti coinvolti;</li> <li>• forte attenzione al processo dei modelli FGDM, ma scarsa connessione con la dimensione dell'implementazione;</li> </ul>
<b>Theory Based<sup>88</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• costruzione di una teoria dell'implementazione;</li> <li>• costruzione di una teoria del programma per tentare di entrare nel merito del '<i>cosa funziona perché</i>';</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• non è stato ancora utilizzato per valutare l'efficacia dei modelli FGDM</li> </ul>

<sup>88</sup> I punti di forza e di criticità dell'approccio *theory based* sono limitati perché basati su una ricerca che ha preso in esame solo una dimensione dell'implementazione.

<p>Disegni a metodi o approcci misti<sup>89</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• si riscontrano tutti i vantaggi già indicati per l'approccio positivista nel caso di utilizzo di disegni con approccio sperimentale o contaminati con questo approccio;</li> <li>• si riscontrano tutti i vantaggi già indicati per l'approccio costruttivista nel caso di utilizzo di disegni con costruttivista o contaminati con questo approccio;</li> <li>• forte attenzione alle diverse dimensioni valutative (implementazione, processo, efficacia);</li> <li>• forte attenzione a incrociare i dati raccolti sia nella medesima dimensione valutativa per una possibilità di interpretazione più ampia sia in aree diverse per raffinare la comprensione sui modelli FGDM;</li> <li>• equo utilizzo dei metodi;</li> <li>• possibile utilizzo sia di concetti predeterminati dai valutatori sia di raccogliere discrepanze di opinioni;</li> <li>• attenzione ai casi devianti oltre a quelli medi;</li> <li>• attenzione alla qualità di attuazione delle procedure relative ai modelli FGDM;</li> <li>• possibilità di generalizzare i risultati grazie alla integrazione dei dati (soprattutto nelle ricerche che contaminano gli approcci);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rischio di focalizzare l'attenzione sul processo della riunione;</li> <li>• rischio di non focalizzare chiaramente lo scopo dei metodi misti;</li> <li>• rischio di disegni di valutazione confusi che non riescono a far dialogare i dati per una scarsa consapevolezza dello scopo di utilizzo dei metodi misti;</li> </ul>
---	--	--

Schema 20. Sintesi degli approcci: punti di forza e criticità nella valutazione dei modelli FGDM

<sup>89</sup> Si è deciso di non suddividere gli approcci a metodi misto che fanno riferimento a un unico approccio perché si è notato che, soprattutto in alcuni casi – ad esempio tra Labrador e California –, le differenze a livello di punti di forza e di criticità sono nulle. L'unica a differenziarsi in maniera più specifica è la ricerca gallese, che però ha come punti critici quelli già messi in evidenza nell'approccio costruttivista e ha punti di forza dati proprio dall'uso di metodi misti, anche questi presenti pur se in misura inferiore rispetto alle altre ricerche a metodi misti.

La sintesi presentata consente di sottolineare che tutti gli approcci comportano rischi e che non esiste 'il modo migliore' di valutare, univoco in tutti i casi. I modelli FGDM rappresentano una situazione unica ed è proprio questa unicità che deve essere contemplata nella valutazione di efficacia, anche per effettuare generalizzazioni successive che però tengano in considerazione il contesto e rispondano al criterio della *situational responsiveness*.

Dalla sintesi emerge che sono gli approcci a metodi misti, e soprattutto quelli che utilizzano la contaminazione degli approcci con il duplice scopo di espansione e complementarità, a rispondere nella maniera più appropriata alla valutazione dei modelli FGDM.

L'approccio alla valutazione con metodi misti permette, infatti, di bilanciare le criticità rilevate nei singoli approcci senza perdere gli specifici punti di forza. La contaminazione tra approccio positivista e costruttivista permette di mantenere la concentrazione sulla dimensione dell'efficacia sia 'specificata' che 'complessiva', anche con studi longitudinali e allo stesso tempo di puntare l'attenzione alle percezioni dei soggetti coinvolti, ricercando le motivazioni personali e familiari sottostanti le azioni e i cambiamenti e aprendo la strada a possibili risultati inattesi.

Ancora, si valorizzano i contenuti delle fasi procedurali, ossia il modo in cui lavorano le persone e le opinioni dei beneficiari che hanno l'occasione di sentire realmente ascoltata la loro voce, portando in questo modo alla luce punti di forza e di debolezza sia del modello in sé sia del modo in cui è stato implementato. Tutti gli *stakeholders* assumono quindi eguale importanza, nella logica dell'esperienza che hanno vissuto e della quale sono portatori.

E' chiara, a questo punto, l'importanza di trattare i dati con equità, si tratti di opinioni e di percezioni o di dati osservabili, perché ognuno di essi può aggiungere valore all'altro e solo integrati consapevolmente possono permettere ai ricercatori, insieme alle persone protagoniste, di narrare una storia. E' fondamentale, però, avere la consapevolezza della narrazione che si vuole fare, ossia valutare i modelli decisionali come tali e non come trattamenti.

I disegni di valutazione a metodi misti fanno pensare alla valutazione dei modelli FGDM come la creazione a *step* di una pietanza in cui ogni ingrediente deve essere preparato separatamente per ottenere un effetto finale che sia di alta cucina, percorrendo la logica della complementarità. Ogni ingrediente ha infatti tempi di cottura e proprietà differenti e, se si mischiasse tutto fin dall'inizio, ogni componente perderebbe gran parte delle proprie caratteristiche. Unendo ognuno di questi al momento giusto e attribuendo loro un significato consapevole, invece, ogni parte mantiene la propria peculiare ricchezza individuale, incrementando il risultato finale secondo la logica dello scopo di espansione.

L'analisi attenta degli approcci a metodi misti mette, però, in evidenza alcuni rischi a fronte della complessità dei disegni valutativi, della necessaria conoscenza e analisi dei punti di forza e delle criticità degli approcci rispetto allo specifico *evaluando*. I rischi sono quindi connessi alla scarsa consapevolezza in merito agli scopi di utilizzo della contaminazione tra approcci e metodi e alla possibilità di ottenere piani di valutazione confusi, impossibilitati a raggiungere il loro risultato perché non sufficientemente in grado di far dialogare i dati raccolti.

Inoltre, la sintesi porta in primo piano la peculiarità dell'approccio basato sulla teoria, i cui punti di forza non sono riscontrabili in nessun altro modo di pensare la valutazione, anche se l'unica ricerca reperita afferibile a questo modo di valutare fornisce solo ipotesi sull'effettiva messa in pratica della valutazione *theory based* nella rilevazione del successo dei modelli FGDM.

Si presume però che l'idea di formulare sia una teoria dell'implementazione – perché si decide di effettuare quel passaggio in quel modo specifico - sia del programma (figura 11) – perché i modelli FGDM dovrebbero funzionare – possa eliminare in parte i rischi dei disegni a metodo misto.

Consente da una parte di far emergere le diverse visioni in merito a quell'oggetto di valutazione – professionisti, *manager*, possibilmente potenziali beneficiari –, di favorire il confronto e la negoziazione di aspettative realistiche, di mettere in evidenza i limiti e le risorse organizzative; dall'altra di puntare costantemente l'attenzione sulle motivazioni sottostanti una certa azione e sulla connessione tra implementazione e successo. Questa modalità permetterebbe quindi di rapportarsi sempre con le teorie co-costruite, rimando che eviterebbe sia ai valutatori di essere vissuti come distanti dalle logiche dei professionisti sia di rimodulare le teorie stesse sulla base di quanto accade.

#### ***6.4 Proposte e tematiche emergenti per le valutazioni future***

Sulla base della complessa analisi effettuata, è opportuno tentare di delineare le linee guida per una valutazione appropriata dei modelli FGDM e mettere in evidenza alcuni temi emergenti particolarmente interessanti.

##### **L'approccio, i tempi e le risorse**

In primo luogo, un opportuno approccio da adottare è quello a metodi misti, possibilmente caratterizzato dalla contaminazione tra approccio sperimentale e costruttivista, a scopo di espansione e complementarità.

Prima però di definire il tipo di disegno di valutazione, è necessario porsi due domande:

- quali sono i tempi della valutazione?
- quali risorse sono disponibili per effettuare la valutazione?

La realistica definizione di questi due elementi permette di delineare un piano di valutazione non solo appropriato al tipo di *evaluando* specifico, ma anche calato nel contesto reale.

Se si suppone di poter effettuare un *follow-up* di almeno due anni, ancor meglio se si può svolgere un'indagine di tipo longitudinale, e si hanno a disposizione notevoli risorse economiche, l'approccio indicato sopra è il più adeguato perché consente di misurare sia l'efficacia dei modelli FGDM sia quella del lavoro sociale con le famiglie di cui i modelli decisionali sono parte integrante. L'indagine su un tempo superiore ai sei mesi o a un anno consente, inoltre, di verificare la tenuta nel tempo di alcuni dati, come la diminuzione dei maltrattamenti e dei comportamenti devianti. La misurazione tramite dati e opinioni in tempi diversi favorisce la comprensione dell'impatto psicologico e sociale dei modelli FGDM e delle azioni implementate, nonché la forza dei

cambiamenti a breve termine; si potrebbe infatti ipotizzare che, a fronte dell'entusiasmo di un nuovo modo di lavorare *con e dei* servizi sociali e di una fiducia in se stessi e nella rete di relazioni, si realizzino dei cambiamenti comportamentali, che non è detto però riescano a mantenersi nel tempo sia per questioni contingenti sia per la difficoltà comportata dal cambiamento.

Se invece si ha a disposizione un tempo limitato, fino a un massimo di un anno, e scarse risorse economiche, sarà opportuno effettuare una valutazione specifica sul successo dei modelli FGDM, sempre con l'utilizzo di metodi misti a scopo di espansione, di complementarità o di sviluppo. L'approccio adottato potrebbe essere sia sperimentale e costruttivista sia positivista descrittivo e costruttivista, o pragmatista nel caso si fosse nella condizione di avere *standard* a cui rapportarsi, ma anche un approccio fortemente costruttivista a metodi misti potrebbe essere indicato.

### **Elementi sui quali focalizzare l'attenzione**

Come si è indicato in precedenza, i *Family Group Decision Making* sono modelli decisionali basati su una filosofia chiara e fortemente influenzati dalle relazioni che si instaurano tra le persone e tra queste e le organizzazioni. Nell'affrontare l'ideazione di un disegno di valutazione per i modelli FGDM, si ritiene opportuno prevedere sia una fase di progettazione che un monitoraggio condiviso; una valutazione costruttiva, quindi, che potrebbe prevedere alcuni passaggi come la costituzione di un gruppo di lavoro permanente formato da rappresentanti degli *stakeholders* con un duplice obiettivo che può da una parte creare senso di appartenenza e diminuire le possibili resistenze all'implementazione di un nuovo modo di lavorare alla valutazione da parte dell'organizzazione e dall'altra far conoscere in maniera approfondita i modelli FGDM e portare alla luce i punti critici della loro attuazione in quel contesto.

Il gruppo dovrebbe inoltre definire chiaramente le aspettative rispetto ai modelli FGDM e costruire in maniera condivisa la teoria dell'implementazione e del programma; dovrebbe riunirsi periodicamente per raggiungere i propri obiettivi e diffondere la conoscenza dei modelli sul territorio; la costituzione di uno *steering group* che funga da garante della coerenza tra il piano di valutazione ideato e quello attivato, così come per l'implementazione dei modelli FGDM.

Dal punto di vista metodologico è, invece, fondamentale:

- valutare i modelli FGDM come modelli decisionali, individuando indicatori 'specifici';
- concentrare l'attenzione sul legame tra implementazione, percezioni dei soggetti coinvolti e successo;
- affrontare il tema delle modalità di lavoro degli assistenti sociali che operano nei servizi; non si può infatti dare per scontato che si relazionino tutti nello stesso modo sia con le persone sia con le organizzazioni che potrebbero essere coinvolte;
- evitare di concentrare l'attenzione sulla fase della riunione, guardando piuttosto al processo complessivo delle FGDM. Ogni fase ha una sua importanza specifica e pone notevoli implicazioni per la valutazione (si vedano i box del capitolo terzo);



- tenere in considerazione che, se si intende valutare l'impatto dei modelli FGDM sul cambiamento dei comportamenti personali e famigliari, è importante:
- definire il concetto di successo 'complessivo' del lavoro globale dei servizi sociali con le famiglie, differenziandolo da quello 'specifico' dei modelli FGDM e identificando indicatori diversi e chiari;
- porre attenzione alla qualità, almeno percepita, dei servizi attivati attraverso i progetti personalizzati;
- dare eguale valore a tutti i tipi di dati perché ognuno può offrire una visione differente dello stesso fenomeno e aprire nuovi e più completi spazi interpretativi.

### **Conclusioni**

I risultati dell'analisi metavalutativa e della sintesi degli approcci hanno permesso di analizzare come sono stati finora studiati i modelli FGDM a livello internazionale e il concetto di successo a cui fanno riferimento gli studiosi, ovvero prevalentemente quello riferito al lavoro globale dei servizi sociali con le famiglie.

Quanto emerso ha verificato la corrispondenza tra la tesi argomentata nei capitoli precedenti riguardo alla necessità di riflettere su quale sia la valutazione più appropriata a uno specifico *evaluando*, nel nostro caso i modelli FGDM, e a un determinato contesto.

Il criterio della *situational responsiveness* mette quindi in luce che non esiste un approccio migliore in tutte le condizioni, ma che ognuno ha punti di forza e di debolezza, se analizzato alla luce di una situazione specifica.

I punti di forza e le criticità degli approcci nella loro capacità di valutare i modelli FGDM hanno evidenziato la maggior possibilità dei disegni a metodi misti di rispondere in maniera appropriata. L'analisi proposta ha anche un risvolto pratico, ovvero quello di valorizzare i risultati per definire linee guida a favore di un disegno della ricerca adeguato e solido, laddove la solidità di una valutazione non è data dalla fedeltà a un particolare approccio ma, indipendentemente dal metodo, è determinata dall'uso e dall'adeguatezza tecnica in considerazione dell'obiettivo, del tempo e delle risorse disponibili [Manuale GAO, *Designing evaluation*, 1991].

Probabilmente, l'integrazione costante tra i soggetti che implementano il progetto, che lo pensano e lo 'agiscono' e i valutatori esterni, non solo in termini di scambio informativo ma anche di costruzione del disegno di valutazione e di raccolta dati, potrebbe essere una frontiera interessante, seppur non priva di insidie e difficoltà.

Questa modalità potrebbe aumentare l'utilizzo dei risultati delle valutazioni grazie all'attiva partecipazione dell'istituzione committente. Il tema dell'uso delle valutazioni è, infatti, sempre più controverso e fortemente connesso al tema della comunicazione tra valutatori e committenti e alla capacità di sviluppare la cultura della valutazione anche in piccoli contesti.

L'importanza dell'attenzione a un disegno della valutazione appropriato diventa, quindi, un nodo cruciale per i valutatori .

## ***Riflessioni conclusive***

A conclusione di questo lavoro di ricerca, emerge con forza la fatica e la soddisfazione per aver intrapreso un percorso insieme semplice, complicato e complesso (Rogers, 2008) che mi ha dato l'opportunità di confrontarmi criticamente con pregiudizi metodologici (Bezzi, 2001) e presunzioni di sapere di cui ero scarsamente consapevole.

La conoscenza approfondita dei modelli FGDM e del lavoro sociale con le famiglie (Maci, 2011; Folgheraiter, 1998; Raineri, 2004; Dominelli, 2002; Barnes, 2007; Sanicola, 2009) mi è sembrato inizialmente un elemento di semplificazione nell'approcciare un tema tanto complesso come quello della valutazione (Stame, 2000, 2007; Ciucci, 2008) che per me risultava anche complicato da affrontare a fronte delle limitate conoscenze che pensavo di aver sviluppato fino a quel momento sul tema specifico degli utilizzi degli approcci e dei metodi

Con sorpresa, quella che pensavo avrebbe rappresentato una debolezza si è invece rivelata un'opportunità consentendo al lavoro di ricerca di concretizzare quella sintesi dei saperi propria del servizio sociale (Gui, 2004), in particolare nel campo della valutazione (Allegri, 2000, 2006).

Pertanto appare opportuno proporre un breve excursus sulla costruzione di senso intorno al tema della valutazione dei modelli di presa di decisioni familiare.

Il grande fermento del dibattito internazionale (Maxwell *et al.*, 1996; Hudson & Burford, 2000; Nixon *et al.*, 2005) intorno ai modelli FGDM ha subito un primo colpo di arresto dopo i risultati dello studio sperimentale di lunga durata (Sundell, 2004), effettuato in Svezia, che ne ha messo in dubbio l'efficacia nella prevenzione degli abusi sessuali e dei maltrattamenti dei bambini.

Un'ulteriore fase critica è arrivata dalle successive argomentazioni di una *review* nordamericana (Shlonsky *et al.*, 2009), che indicava l'esigenza di comprendere meglio l'efficacia dei modelli proprio a fronte dei risultati cauti della ricerca svedese e di quelli invece più entusiasti di altri studi (Morris, 2007; Pennell, 2000; Marsh, 1998).

Quella *review*, inoltre, suggeriva che 'several researchers have noted the limitations of existing research, and call for studies that involve larger sample sizes and more rigorous control group designs (Lupton & Nixon, 1999; Crampton 2007), and research that focuses on testing which specific elements of FGDM might lead to its effectiveness (Crampton 2004)' a sostegno della ricorrente idea della superiorità dell'approccio sperimentale.

In aggiunta, l'assenza di revisioni sistematiche appariva a quei ricercatori un'ulteriore pecca nella comprensione dei modelli decisionali; essi auspicavano un'estensivo utilizzo dei risultati della loro *review* nelle comunità che stavano vagliando l'ipotesi di implementare i modelli FGDM.

Lo studio di Shlonsky e colleghi, finanziato da due importanti centri nell'ambito della ricerca – il Campbell Collaboration e il Cochrane Collaboration – e attuato da studiosi di importanti università nordamericane, ha avuto enorme diffusione e ha posto ostacoli alla continuazione dei programmi attivi nonché perplessità, soprattutto tra i *policy makers* statunitensi (Burford, comunicazione personale) molto attenti ai risultati delle valutazioni per la programmazione.

La lettura del *report* mi ha colpito molto sia per i contenuti, ossia che solo gli studi sperimentali rigorosi sono adeguati a valutare l'efficacia dei modelli, sia per la forma espositiva che non ammetteva replica sul tema di quale fosse per quanto riguarda l'approccio migliore.

A fronte della vaghezza metodologica e di risultati di molte valutazioni italiane in ambito di servizio sociale nonché della complessità del tema nel panorama internazionale, la proposta perentoria dei sostenitori ad oltranza degli esperimenti mi era sembrata un buon riparo.

Si evidenzia così un primo pregiudizio con cui ho avviato il mio lavoro di ricerca, e non sapevo a quali conclusioni mi avrebbe portato.

L'iniziale sommaria conoscenza degli approcci alla valutazione, delle questioni metodologiche poco discusse nell'*arena* del servizio sociale italiano, che pensavo sarebbe stata un ostacolo, si è invece rilevata un'opportunità perchè mi ha permesso di non dare nulla per scontato, di avere l'umiltà di chiedere e confrontarmi con colleghi di dottorato come con studiosi di livello internazionale tra i quali come Marian Barnes, Micheal Pawson, Gale Burford, Kate Morris nonché di rivedere le mie idee di partenza, di mantenere una visuale abbastanza aperta da recepire gli stimoli e le critiche.

L'integrazione tra l'esperienza professionale come assistente sociale con le famiglie e in diverse organizzazioni, le difficoltà e gli ostacoli incontrati nella progettazione ed implementazione di servizi partecipati, la formazione approfondita sui modelli FGDM e il rinnovato interesse per l'ambito valutativo mi ha mostrato un 'errore metodologico fondamentale' evidente nelle ricerche analizzate e nell'argomentazione della *review* nordamericana, ossia che non si può dire che i modelli FGDM non funzionano se li si valuta come trattamenti, in contrasto con la filosofia di base che li ha creati e la teoria del programma soggiacente.

Allo stesso tempo, non si può raggiungere una conclusione sulla loro efficacia senza tenere in considerazione il rapporto tra la loro natura intrinseca – principi e filosofia di riferimento -, l'implementazione dei modelli e delle procedure, le opinioni dei soggetti coinvolti e, poi i risultati a lunga durata.

L'argomentazione nata da queste considerazioni ha portato ad un ridimensionamento delle aspettative 'specifiche' nei confronti dei modelli FGDM, i quali sono caratterizzati dall'essere appunto 'solo' modelli decisionali.

Ciò significa che si deve dare loro l'adeguata importanza senza però enfatizzarne gli effetti: sarebbe utopistico pensare che un nuovo modello decisionale possa modificare comportamenti individuali e famigliari, dinamiche relazionali radicate, rappresentazioni sociali o avere una persistenza di impatto nel tempo senza un complesso di pratiche ed interventi coerenti.

La riflessione sulla definizione di cosa possa significare il successo di un tale tipo di presa di decisione è stata, quindi, la conseguenza necessaria del discorso sul tipo di evaluando.

Mi sono chiesta, infatti, a quale aspettative potessero realisticamente rispondere i modelli indagati, rendendomi, poi, conto che la risposta era già all'interno di alcune ricerche internazionali. La sorpresa è stata confrontarsi con opinioni di professionisti e beneficiari 'più

realisti del re', ovvero con aspettative e spunti critici che sono risultate più adeguate delle ipotesi di ricerca di alcuni studiosi e delle richieste dei committenti.

Ne è derivata la definizione di efficacia 'specificata' dei modelli FGDM data ad esempio dalla percezione di maggior fiducia nei confronti delle competenze delle famiglie e da parte di queste ultime di essere in grado di rivitalizzare risorse presenti e potenziali; dall'uscire dal 'paradigma della mancanza'; dal miglioramento nella comunicazione in famiglia; dal miglioramento della collaborazione tra famiglie e servizi sociali; dalla capacità dei modelli di contaminare le pratiche di lavoro nei servizi sociali; ecc.

A prima vista, una tale definizione di successo potrebbe apparire limitata; essa rappresenta, invece, una visione sostenibile ed effettivamente percorribile a patto che si dia attenzione non solo al *cosa si fa* ma anche al *come si fa*, soprattutto se si punta alla stabilità nel tempo di tali *outcomes*.

La persistenza dei risultati 'specifici' dei modelli decisionali precede, infatti, la domanda rispetto al possibile impatto dei modelli FGDM sul successo del lavoro globale dei servizi sociali con le famiglie, il successo che ho definito 'complessivo' identificabile nella prevenzione o diminuzione del danno sia esso il maltrattamento, l'abuso sessuale e psicologico o comportamenti devianti.

Questo ragionamento mette in discussione le basi metodologiche dell'approccio preferito dalle revisioni sistematiche di cui abbiamo appena parlato, perché vanifica l'identificazione della FGC con un trattamento che possa essere causa (variabile indipendente) di un miglioramento (come la riduzione della recidiva, variabile dipendente). E' così sorta naturale una svolta nella ricerca.

Se non si può contare sulla certezza di una gerarchia di metodi e dell'approccio migliore possibile in tutte le situazioni, si deve concentrare l'attenzione su approcci e metodi diversi adatti a valutare lo specifico *evaluando* in quella determinata situazione organizzativa, relazionale e temporale.

In risposta alla revisione sistematica nordamericana, ho quindi affiancato la metavalutazione di dodici ricerche internazionali e la sintesi degli approcci che ha permesso di mettere in luce punti di forza e criticità rispetto alla loro capacità di valutare i modelli FGDM.

L'analisi metavalutativa delle singole ricerche ha consentito di analizzare in maniera approfondita i disegni di valutazione utilizzati fino ad ora per studiare i modelli decisionali, ed in particolare per individuare domande e ipotesi di ricerca nonché la loro congruenza con gli approcci scelti dai valutatori e, successivamente, con i risultati conseguiti.

Questa parte dell'analisi ha mostrato la necessità di affrontare lo studio di questi modelli con una duplice matrice integrata: da una parte la conoscenza della filosofia che guida i modelli, del significato di ogni fase procedurale e delle implicazioni degli adattamenti all'ambito specifico del lavoro sociale nel quale si implementano e dall'altra l'approfondita consapevolezza delle questioni metodologiche caratterizzanti gli approcci alla valutazione.

Le tipologie degli approcci alla valutazione di Stame (2001) e dei *mixed methods* di Greene e Caracelli (1989) hanno guidato la classificazione delle ricerche e degli scopi in merito all'utilizzo dei metodi misti o della contaminazione dei paradigmi (Greene & Caracelli, 1997).

L'analisi del modo di valutare i modelli FGDM ha, infatti, portato in superficie il massiccio utilizzo di metodi misti.

La sintesi degli approcci, successiva all'analisi trasversale delle metavalutazioni e della riflessione critica sui risultati delle ricerche, ha focalizzato l'attenzione sul, criterio di appropriatezza al contesto inteso come l'insieme del tipo di *evaluando* e dell'ambiente della valutazione – la *situational responsiveness* (Patton, 2008).

Non si trattava, pertanto, di definire il migliore modo di fare valutazione in assoluto, ma di individuare quello più appropriato all'oggetto di studio.

A questo scopo, l'insieme dell'analisi metavalutativa e della sintesi degli approcci ha messo in risalto la forza dei risultati delle ricerche a metodo misto, soprattutto di quelle in grado di contaminare gli approcci o di utilizzare un approccio prevalente – sperimentale o costruttivista - con una considerazione equa dei metodi.

Gli scopi prevalenti di espansione e di complementarietà rispetto all'utilizzo dei metodi misti, infatti, rafforzano questa interpretazione in primo luogo perchè consentono a tutti i dati di dialogare mostrando la 'trama della storia' che intendono raccontare.

In secondo luogo, le maggiori possibilità interpretative dei risultati e la consapevolezza dei limiti di un metodo rispetto ad un altro rappresentano gli strumenti metodologici che permettono di ovviare alle minacce alla validità interna degli esperimenti, che non riescono a trovare una valida risposta all'interno della sola logica positivista.

Con sorpresa, lo studio critico dei risultati di processo e di efficacia delle ricerche ha dimostrato la convergenza degli *outcomes* indipendentemente dal fatto che si fosse di fronte ad un approccio positivista o a metodi misti.

Le uniche due peculiarità in questa rilevazione omogenea sono relative a risultati di lungo periodo che verificano ancor più l'ipotesi relativa al tipo di *evaluando*, alle aspettative 'specifiche' e alla persistenza dei risultati senza un complesso ed integrato lavoro successivo all'implementazione dei modelli decisionali.

I disegni a metodi misti, che non sono esenti da rischi, permettono però di cogliere il legame tra le diverse dimensioni valutative che in precedenza si è detto essere tanto importante per la comprensione del successo dei modelli FGDM, nonchè di dare risalto a possibili sfumature (Berzin *et al.*, 2008) che l'eccessiva attenzione ai risultati medi e alle procedure o alle sole opinioni non riuscirebbe a mettere in luce.

In conclusione, reputo che il valore di questo lavoro di dottorato consista nell'aver sviluppato un metodo di ricerca – metavalutazione multipla ed inclusiva e sintesi per approcci – che favorisce la riflessione valutativa partendo dal tipo di *evaluando* e da una definizione di successo specifica, superando quindi l'idea della supremazia del metodo. Se l'oggetto e il contesto della valutazione diventano il punto focale per i disegni di valutazione diventa possibile rispondere al criterio di appropriatezza.

Questa logica potrebbe favorire il circolo virtuoso della riflessività critica (Askelan & Fook, 2009), ovvero apprendere dalle valutazioni che forniscono elementi per la pratica che a sua volta informa i processi valutativi.

Un ulteriore importante esito del lavoro di ricerca, è infatti di aver delineato un possibile modo per valutare i modelli FGDM che rispetti sia i principi che hanno entusiasmato professionisti e ricercatori sia il tipo di *evaluando*. Le linee guida per le valutazioni future, senza alcuna pretesa di esaustività, hanno piuttosto lo scopo di evidenziare criticità e potenzialità, successi e possibili fallimenti dei modelli decisionali in una logica di costante apprendimento e di aprire un confronto critico e propositivo sul tema.

## **Bibliografia**

- AA.VV. (2011). *Rapporto sulla popolazione. L'Italia a 150 anni dall'unità*. Bologna: Mulino.
- Adams, P., & Chandler, S. M. (2004). Responsive Regulation in Child Welfare: Systemic Challenges to Mainstreaming the Family Group Conference. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 31, 93.
- Adams, R. (2002). *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates* (2nd Revised edition.). USA: Palgrave Macmillan.
- Addams, J. (1990). *20 Years at Hull-House*. USA: Board of Trustees University of Illinois.
- Addotta, S., & Camillis, M. T. D. (2009). *Piccoli e grandi. La comunità protegge i suoi bambini*. Milano: Maggioli Editore.
- Albert, R. D., & Triandis, H. C. (1985). Intercultural education for multicultural societies: Critical issues. *International Journal of Intercultural Relations*, 9(3), 319–337.
- Alkin, M. C. (2004). *Evaluation Roots: Tracing Theorists' Views and Influences*. California, USA: Sage Publications Ltd.
- Allegri, E. (2000). *Valutazione di qualità e supervisione: connessioni teoriche e strategie operative nel lavoro sociale*. Trieste: LINT.
- Allegri, E. (2002). Lavoro sociale e qualità: verso nuovi orizzonti. *Rivista italiana di servizio sociale*, 3 *ISTISS*(Roma).
- Allegri, E. (2003). La valutazione della qualità dal punto di vista del professionista. *RIV-RASSEGNA ITALIANA DI VALUTAZIONE*, 26.
- Allegri, E. (2006). Valutazione e qualità nel servizio sociale tra differenze e dilemmi. *La valutazione del servizio sociale* (pagg 39–59). Roma: Carocci.
- Allegri, Elena. (2006). *Le rappresentazioni dell'assistente sociale. Il lavoro sociale nel cinema e nella narrativa*. Roma: Carocci.
- Allport, G. W. (1979). *The Nature of Prejudice: 25th Anniversary Edition* (3rd ed.). USA: Basic Books.
- Arcuri, L. (a cura di ) (1995). *Manuale di psicologia sociale*. Bologna: Il Mulino.
- Askeland, G. A., & Fook, J. (2009). Critical reflection in social work. *European Journal of Social Work*, 12(3), 287–292.
- Balboni, P. (1999). *Parole comuni, culture diverse: guida alla comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio.
- Bandura. (2000). *Autoefficacia. Teoria e applicazioni*. Trento: Erickson.
- Barnes, M. (2009). *Subversive Citizens: Power, Agency and Resistance in Public Services*. UK: The Policy

Press.

- Barnes, M., & Cotterell, P. (2011). *Critical Perspectives on User Involvement*. UK: The Policy Press.
- Barnes, M., Matka, E., & Sullivan, H. (2003). Evidence, Understanding and Complexity Evaluation in Non-Linear Systems. *Evaluation*, 9(3), 265–284.
- Barnes, M., & Prior, D. (2007). Conceptualising Connectedness: Implications for Policy and Practice. *Social Policy and Society*, 6(02), 199–208.
- Bateson, G., Zoletto, D., & Schaffner, B. (1996). *Questo è un gioco*. Milano: Raffaello Ed.
- Bauman, Z. (1992). *Modernità e olocausto*. Bologna: Mulino.
- Bauman, Zygmunt. (2006). *Modernità liquida*. Laterza.
- Beck, U. (1992). *Risk Society: Towards a New Modernity* (1st ed.). Sage Publications Ltd.
- Bennett, M.J. (2002). *Principi di comunicazione interculturale*. Milano: FrancoAngeli.
- Bennett, Milton J. (1993). The Developmental Model of Intercultural Sensitivity. *Defense - Intercultural Press*, 1–51.
- Berger, P. L., & Luckman, T. (1974). *La realtà come costruzione sociale* (1997th ed.). Bologna: Mulino.
- Bernstein, G. S., & Halaszyn, J. A. (1996). *Io, operatore sociale: come vincere il burn-out e rendere gratificante il mio lavoro*. Trento: Erickson.
- Berrini, R., Cirillo, S., & Cambiaso, G. (1996). *La famiglia del tossicodipendente*. Milano: Cortina Ed.
- Bertin, G. (1996b). La valutazione come strategia di gestione dei servizi sociali e sanitari di. *Rassegna italiana di valutazione*, 3.
- Bertin, G. M. (1996a). *Valutazione e sapere sociologico. Metodi e tecniche di gestione dei processi decisionali*. Milano: Franco Angeli.
- Bertotti, T. (2011, Febbraio 23). Dilemmi etici e criteri di scelta degli assistenti sociali dei servizi per l'infanzia e la famiglia. Tesi di dottorato. Università degli Studi di Milano Bicocca.
- Berzin, S. C. (2006). Using sibling data to understand the impact of family group decision-making on child welfare outcomes. *Children and Youth Services Review*, 28(12),
- Berzin, S. C., Cohen, E., Thomas, K., & Dawson, W. C. (2008a). Does family group decision making affect child welfare outcomes? Findings from a randomized control study. *Child Welfare*, 87(4), 35–54.
- Berzin, S. C., Cohen, E., Thomas, K., & Dawson, W. C. (2008b). Does family group decision making affect child welfare outcomes? Findings from a randomized control study. *Child Welfare*, 87(4), 35–54.
- Bezzi, C. (1999). *La valutazione dei servizi alla persona*. Perugia: Giada. Bezzi, C. (2001). *Il disegno della ricerca valutativa*. Franco Angeli.
- Bezzi, C. (2005). *Teoria e metodi. Rendiamo dinamica la SWOT*. Milano: Franco Angeli. Recuperato da



- Bezzi, Claudio. (2007). *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*. Milano: FrancoAngeli.
- Bhaskar, R. (2008). *A Realist Theory of Science* (1st ed.). London: Routledge.
- Biolcati Rinaldi, F. (2008). Meccanismi e valutazione: un confronto tra approcci. *Rassegna*, 42(anno XII), 27–50.
- Birckmayer, J. D., & Weiss, C. H. (2000). Theory-based evaluation in practice: what do we learn? *Evaluation review*, 24(4), 407.
- Blasio, P. D. (2000). *Psicologia del bambino maltrattato*. Bologna: Il Mulino.
- Borins, S. (2002). Leadership and innovation in the public sector. *Leadership & Organization Development Journal*, 23(8), 467–476.
- Bortoli, B. (1997). *Teoria e storia del servizio sociale*. Roma: Carocci.
- Bourdieu, P. (2001). *La distinzione*. Bologna: Mulino. Recuperato da
- Boushel, M. (1994). The Protective Environment of Children: Towards a Framework for Anti-Oppressive, Cross-Cultural and Cross National Understanding. *British Journal of Social Work*, 24(2), 173–190.
- Bowlby, J. (1975). *Attaccamento e perdita*. Roma: Bollati Boringhieri.
- Boylan, J., & Dalrymple, J. (2011). *Cos'è l'advocacy nella tutela minorile. Guida per educatori e assistenti sociali*. Centro Studi Erickson.
- Braithwaite, J. (1989). *Crime, Shame and Reintegration*. USA: Cambridge University Press.
- Bramanti, D. (1998). *Progettazione formativa e valutazione*. Roma: Carocci.
- Bromfield, L., Harris, N., & Arney, F. M. (2008). *Family Group Conferencing in Australia 15 Years on*. Australia: Australian Institute of Family Studies.
- Brown, L. (2003). Mainstream or margin? The current use of family group conferences in child welfare practice in the UK. *Child & Family Social Work*, 8(4), 331–340.
- Brown, L. (2007). The Adoption and Implementation of a Service Innovation in a Social Work Setting – a Case Study of Family Group Conferencing in the UK. *Social Policy and Society*, 6(03), 321–332.
- Bruscaglioni, M., & Gheno, S. (2000). *Il gusto del potere: empowerment di persone ed azienda*. Milano: Franco Angeli.
- Buchanan, M. (2003). *Nexus: Small Worlds and the Groundbreaking Theory of Networks*. USA: W. W. Norton & Company.
- Buchbinder, E., Eisikovits, Z., & Karnieli-Miller, O. (2004a). Social Workers' Perceptions of the Balance between the Psychological and the Social. *Social Service Review*, 78(4), 531–552.

- Buchbinder, E., Eisikovits, Z., & Karnieli-Miller, O. (2004b). Social Workers' Perceptions of the Balance between the Psychological and the Social. *Social Service Review*, 78(4), 531–552.
- Bundy-Fazioli, K., Briar-Lawson, K., & Hardiman, E. R. (2009). A Qualitative Examination of Power between Child Welfare Workers and Parents. *British Journal of Social Work*, 39(8), 1447–1464.
- Burke, M., & Harrison, P. (2002). Anti-oppressive practice. *Social work, themes, issues and critical debates* (Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M.). Basingstoke, Hampshire: MacMillan.
- Bustelo, M. (2002). Metaevaluation as a tool for the improvement and development of the evaluation function in public administrations. *Three movements in Contemporary Evaluation: Learning, Theory and Evidence*. Presentato al 5th European Evaluation Society biennial conference, Siviglia.
- Calcaterra, V., & Secchi, M. (2009). La casa delle famiglie. Un progetto relazionale. *La rivista del lavoro sociale*, 2(settembre), 277–288.
- Campanini, A. (2006). *La valutazione nel servizio sociale*. Roma: Carocci.
- Campbell, D. T. (1969). Reforms as experiments. *American Psychologist*, 24(4), 409–429.
- Castiglioni, I. (2004). Dal Multiculturalismo al Diversity. *Passaggi: rivista italiana di scienze transculturali*, 7, 32–65.
- Castiglioni, I. (2005). *La comunicazione interculturale: competenze e pratiche*. Roma: Carocci.
- Chandler, S. M., & Giovannucci, M. (2004). Family group conferences. Transforming traditional child welfare policy and practice. *Family Court Review*, 42(2), 216–231.
- Chelimsky, E., & Shadish, W. R. (Cur.). (1997). *Evaluation for the 21st Century: A Handbook* (1st ed.). Sage Publications, Inc.
- Chemlinsky, E. (1996). Thoughts for a new evaluation society. *Evaluation*, 3(1), 97–109.
- Cirillo, S., & Di Blasio, P. (1989). *La famiglia maltrattante*. Milano: Cortina Ed.
- Cirillo, Stefano. (2005). *Cattivi genitori*. Milano: Cortina Ed.
- Ciucci, F. (2008). *Valutazione delle politiche e dei servizi sociali. Partecipazione, metodo, qualità*. Milan, F. Angeli.
- Clarke, H., & Hughes, N. (2010). Introduction: family minded policy and whole family practice - developing a critical research framework. *Social Policy and Society*, 9(4), 527–531.
- Cleaver, H., & Freeman, P. (1995). *Parental perspectives in case of child abuse*. London: Her Majesty's Stationary Office.
- Coco, A. (2005). *Una promettente alleanza. Teorie della complessità, sociologia e città*. Catania: Tesi di Dottorato in Sociologia non pubblicata, ciclo XVIII, Università degli Studi di Catania.

- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94(s1), S95.
- Colozzi, I., & Donati, P. (2006). *Capitale sociale delle famiglie e processi di socializzazione. Un confronto fra scuole statali e di privato sociale*. Milano: FrancoAngeli.
- Connell, J. P., Kubisch, A. C., Schorr, L. B., & Weiss, C. H. (1999). *New Approaches to Evaluating Community Initiatives: Concepts, Methods, and Contexts: 1*. Aspen Inst Human Studies.
- Connolly, M. (Giugno 1, 2006a). Fifteen Years of Family Group Conferencing: Coordinators Talk About Their Experiences in Aotearoa New Zealand. *Br J Soc Work*, 36(4), 523–540.
- Connolly, M. (1994). An Act of Empowerment: The Children, Young Persons and Their Families Act (1989). *British Journal of Social Work*, 24(1), 87–100.
- Connolly, M. (2007). Practice Frameworks: Conceptual Maps to Guide Interventions in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 37(5), 825–837.
- Connolly, M. M. (2006b). Up Front and Personal: Confronting Dynamics in the Family Group Conference. *Family Process*, 45(3), 345–357. doi:10.1111/j.1545-5300.2006.00175.x
- Cook, T. ., & Reichardt, C. S. (1979). Beyond qualitative versus quantitative methods. *Qualitative and quantitative methods in evaluation research* (pagg 7–32). Beverly Hills. USA: Sage Pub.
- Crampton, D. (2006). Research Review: Family group decision-making: a promising practice in need of more programme theory and research. *Child & Family Social Work*, 12(2), 202–209.
- Crampton, D. S. (2004). Family Involvement Interventions in Child Protections: Learning from Contextual Integrated Strategies. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 31, 175.
- Crozier, M. (2010). *Stato modesto, stato moderno. Strategie per un cambiamento diverso*. Edizioni Lavoro.
- Dahl, R. A. (1986). *A Preface to Economic Democracy*. USA: University of California Press.
- Dal Pra Ponticelli, M. (2010). *Nuove prospettive per il servizio sociale*. Roma: Carocci.
- Dal Pra Ponticelli, Maria. (1987). *Lineamenti di servizio sociale*. Roma: Astrolabio.
- Dal Pra Ponticelli, Maria. (2005). *Dizionario di servizio sociale*. Roma: Carocci. Recuperato
- Dalrymple, J., & Burke, B. (2006). *Anti-Oppressive Practice: Social Care And the Law*. Berkshire, England: McGraw-Hill International.
- Damasio, A. (2000). *The Feeling of What Happens: Body and Emotion in the Making of Consciousness* (1st ed.). USA: Mariner Books.
- De Ambrogio, U., Bertotti, T., & Merlini, F. (2007). *L'assistente sociale e la valutazione*. Roma: Carocci.
- de Jong, G., & Schout, G. (2011). Family group conferences in public mental health care: an exploration of

- opportunities. *International journal of mental health nursing*, 20(1), 63–74.
- Di Nicola, P. (2011). XIX. Welfare societario e diritti di cittadinanza. *Autonomie locali e servizi sociali*, (2/2011).
- Dominelli, L. (2002). *Anti Oppressive Social Work Theory and Practice*. Palgrave Macmillan.
- Dominelli, L. (2004). *Social Work: Theory and Practice for Changing Profession*. UK: Polity.
- Dominelli, L. (1996). Deprofessionalizing Social Work: Anti-Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism. *Br J Soc Work*, 26(2), 153–175.
- Donati, P. (1983). *Introduzione alla sociologia relazionale*. Milano: FrancoAngeli.
- Donati, Pierpaolo. (2006). *Manuale di sociologia della famiglia*. Roma: Laterza.
- Doolan, M. (2005). The Family Group Conference: Changing the face of Child Welfare.
- Dosi, G. (2005). *L'avvocato del minore nei procedimenti civili e penali*. Torino: G. Giappichelli.
- Dumbrill, G. C. (2003). Child welfare practice: AOP's Nemesis? *Emerging perspectives on anti-oppressive practices* (pagg 101–119). Toronto: Canadian Scholars Press.
- Durkheim, E. (1999). *La divisione del lavoro sociale*. Torino: Ed. di Comunità.
- Dutton, K., & Whyte, B. (2006). Implementing Restorative Justice within an Integrated Welfare System: The Evaluation of Glasgow's Justice Service. Summery Report, Criminal Justice Social Work Development Centre for Scotland.
- Dutton, K., & Whyte, B. (2006). *Implementing Restorative Justice within an Integrated Welfare System: The Evaluation of Glasgow's Restorative Justice Service* (Summary Report No. 8). Glasgow, Scotland: Criminal Justice Social Work and development center fro Scotland.
- Edwards, R. (2003). Introduction: Themed Section on Social Capital, Families and Welfare Policy. *Social Policy and Society*, 2(04), 305–308.
- Ellerman, D., & Hirschman, A. O. (2006). *Helping People Help Themselves: From the World Bank to an Alternative Philosophy of Development Assistance*. Illinois, USA: University of Michigan Press.
- Erera, P. I. (2002). *Family Diversity: Continuity and Change in the Contemporary Family*. New York. USA: Sage Publications.
- Evans, T., & Harris, J. (2009). vincolati dal proprio ente? la discrezionalità nel lavoro degli assistenti sociali lavoro sociale. *La rivista del lavoro sociale*, 1(aprile), 47–69.
- Fadiga, L. (2009). il mestiere di giudice minorile istituto degli innocenti - Google Scholar. *Il Giudice minorile*, 2.
- Fargion, S. (2002). *I linguaggi del servizio sociale. Il rapporto teoria-pratica nelle rappresentazioni del processo di lavoro degli assistenti sociali*. Carocci.

- Fargion, S. (2009). *Il servizio sociale. Storia, Temi e dibattiti*. Roma: La Terza.
- Ferrario, F. (1992). *Il lavoro di rete nel servizio sociale: gli operatori fra solidarietà e istituzioni*. Roma: La nuova Italia scientifica.
- Ferrario, F. (1996). *Le dimensioni dell'intervento sociale. Un modello unitario centrato sul compito*. Roma: Carocci. Recuperato da
- Ferrario, F., & Muschitiello, A. (2004). *Complessità e servizio sociale nel sistema giustizia*. Milano: FrancoAngeli.
- Field, J. (2004). *Il capitale sociale: un'introduzione*. Trento: Erickson.
- Folgheraiter, F. (1998). *Teoria e metodologia del servizio sociale: la prospettiva di rete*. Franco Angeli.
- Folgheraiter, F. (2004). *Il servizio sociale postmoderno. Modelli emergenti - - Libro - IBS - Centro Studi Erickson* - Trento: Erickson.
- Folgheraiter, F. (2007). *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*. Trento: Erickson.
- Folgheraiter, Fabio. (2006). *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni (oltre i Piani di zona)*. Trento: Edizioni Erickson.
- Gallagher, F., & Jasper, M. (2003). Health Visitors' experiences of Family Group Conferences in relation to child protection planning: a phenomenological study. *Journal of Nursing Management*, 11(6), 377-386. doi:10.1046/j.1365-2834.2003.00424.x
- Gambrill, E. (1999). Evidence-based practice: An alternative to authority-based practice. *Families in Society*, 80, 341-350.
- Ghezzi, D., & Vadilonga, F. (1996). *La tutela del minore. Protezione dei bambini e funzione genitoriale*. Milao: Cortina Ed.
- Giddens, A. (1991). *The Consequences of Modernity* (1st ed.). Stanford University Press.
- Giraldo, S., & Riefolo, E. (1996). *Il Servizio sociale: esperienza e costruzione del sapere*. FrancoAngeli.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Aldine.
- Granovetter, M. S. (1981). *The Strength of Weak Ties: a Network Theory Revisited*. USA: State University of New York, Department of Sociology.
- Gray, B. (2002). Working with families in Tower Hamlets: an evaluation of the Family Welfare Association's Family Support Services. *Health & Social Care in the Community*, 10(2), 112-122. doi:10.1046/j.1365-2524.2002.00347.x
- Gray, M., Plath, D., & Webb, S. A. (2009). *Evidence-Based Social Work: A Critical Stance*. Taylor & Francis.

- Greene, J. C. (2006). Toward a methodology of mixed methods social inquiry. *Research in the Schools*, 13(1), 93–98.
- Greene, J. C., Caracelli, V. J., & Graham, W. F. (1989). Toward a conceptual framework for mixed-method evaluation designs. *Educational evaluation and policy analysis*, 11(3), 255.
- Greene, J.C. & McClintock, C. (1985). Triangulation in evaluation. *Evaluation Review, Design and analysis issues*(9), 523–545.
- Greene, Jennifer C., & Caracelli, V. J. (1997a). *Advances in Mixed-Method Evaluation: The Challenges and Benefits of Integrating Diverse Paradigms: New Directions for Evaluation*. USA: Jossey-Bass.
- Greene, Jennifer C., & Caracelli, V. J. (1997). Defining and Describing the Paradigm Issue in Mixed-Method Evaluation. *New Directions for Evaluation*, 74, 5–17.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1981). *Effective evaluation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Gudykunst, W., & Kim, Y. Y. (2002). *Communicating With Strangers: An Approach to Intercultural Communication* (4th ed.). USA: McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages.
- Gui, L. (2004). *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*. Roma: Carocci. Recuperato da
- Gui, L. (1999). *Servizio sociale tra teoria e pratica*. Trieste: LINT.
- Hall, E. T. (1990). *The Hidden Dimension*. USA: Anchor.
- Hall, S. (Cur.). (1997). *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices* (1st ed.). Sage Publications Ltd.
- Halpern, D. (2005). *Social Capital* (1st ed.). Malden, MA., USA: Polity.
- Hare, I. (2004). Defining Social Work for the 21st Century. *International Social Work*, 47(3),
- Holland, S., O'Neill, S., Scourfield, J., & Pithouse, A. (2003). *Outcomes in family group conferences for children on the brink of care: a study of child and family participation* (Final report). Galles, UK: Cardiff University. Recuperato da
- Holland, S., Scourfield, J., O'Neill, S., & Pithouse, A. (2005). Democratising the Family and the State? The Case of Family Group Conferences in Child Welfare. *Journal of Social Policy*, 34(01), 59–77.
- Holland, Sally, & O'Neill, S. (2006). «We Had to Be There to Make Sure It Was What We Wanted» Enabling Children's Participation in Family Decision-Making Through the Family Group Conference. *Childhood*, 13(1), 91–111.
- House, E. R. (1993). *Professional evaluation: social impact and political consequences*. Sage Pub.
- House, E. R. (1994). Integrating the quantitative and qualitative. *New Directions for Program Evaluation*, 1994(61), 13–22. doi:10.1002/ev.1664

- Hudson, J., & Burford, G. (2000). *Family Group Conferencing: New Directions in Community-Centered Child and Family Practice*. USA: Aldine Transaction.
- Hudson, J., Morris, A., Maxwell, G., & Galaway, B. (1996). *Family Group Conferences: Perspectives on Policy & Practice* (1st ed.). USA: Federation Press.
- Hugman, R. (2009). But Is It Social Work? Some Reflections on Mistaken Identities. *British Journal of Social Work*, 39(6), 1138–1153.
- Humphries, B., & Truman, C. (1996). *Re-Thinking Social Research: Anti-Discriminatory Approaches in Research Methodology*. Vermont, USA: Avebury.
- Huntsman, L. (2006). Family group conferencing in a child welfare context. NSW Department of Community Services.
- Illich, I., & et al. (2008). *Esperti di troppo. Il paradosso delle professioni disabilitanti*. Trento: Erickson. Recuperato da <http://www.saltinaria.it/recensioni/libri/2566-ivan-illich-et-al-esperti-di-troppo-libro.html>
- Jones, E. (1987). *Attribution: Perceiving the Causes of Behavior*. USA: Lawrence Erlbaum Associates.
- Jones, E. E., & Harris, V. A. (1967). The attribution of attitudes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 3(1), 1–24.
- Jones, E. E., Kanouse, D. E., Kelley, H. H., Nisbett, R. E., Valins, S., & Weiner, B. (1972). *Attribution: Perceiving the Causes of Behavior*. USA: General Learning Press.
- Jr, G., J., Gabor, P. A., & Unrau, Y. A. (2010). *Program Evaluation for Social Workers: Foundations of Evidence-Based Programs* (5th ed.). Oxford University Press, USA.
- Jr, W. G. P. (1998). *Forms of Ethical and Intellectual Development in the College Years: A Scheme* (1st ed.). Jossey-Bass.
- Judge, N., & Mutter, R. (2001). *Bringing Home the Reality of Offending: Evaluating Youth Justice Family Group Conferences* (Executive Summary). University of Kent.
- Kalil, A. (2003). Family Resilience and Good Child Outcomes: An Overview of the Research Literature. Ministry of Social Development - New Zeland.
- Kelly, G. (2004). *La psicologia dei costrutti personali. Teoria e personalità*. Milano: Cortina Ed.
- Kemp, C. (1978). Recent developments in the field of child abuse. *Child Abuse and Neglect*, 2(4), 7.
- Kidder, L. H., & Fine, M. (1987). Qualitative and quantitative methods: When stories converge. *New Directions for Program Evaluation*, 1987(35), 57–75.
- Laird, S. (2008). *Anti-Oppressive Social Work: A Guide for Developing Cultural Competence*. New York. USA: Sage Publications.

- Leone, L. (2010). Approcci valutativi guidati dalla teoria e revisioni sistematiche: funzioni e utilizzi della valutazione nei progetti di giustizia riparativa. *Quaderno AIAF Associazione Italiana Avvocati per la Famiglia e per i minori*, 1, 326–346.
- Levine, M. (2000). The family group conference in the New Zealand children, young persons, and their families act of 1989 (CYP&F): review and evaluation. *Behavioral sciences & the law*, 18(4), 517–556.
- Lorenz, W. (2005). Social work and a new social order - challenging neo-liberalism's erosion of solidarity. *Social Work and Society*, 3(1), Published Online.
- Lorenz, Walter. (2010). *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*. Roma: Carocci.
- Lupton, C., & Nixon, P. (1999). *Empowering Practice?: A Critical Appraisal of the Family Group Conference Approach*. The Policy Press.
- Lyons, C., & Farrell, M. (1994). Teaching tolerance: multicultural and anti-racist education. *McGill Journal of Education*, 29(1).
- M. Malacrea. (2004). Il buon trattamento: un'alternativa multiforme al maltrattamento infantile. *Cittadini in crescita*, 1, 1–17.
- Maci, F. (2011). *Lavorare con le famiglie nella tutela minorile*. Trento: Erickson.
- Mackay, R. (2003). Family resilience and good child outcomes: An overview of the research literature. *Social Policy Journal of New Zealand*, 98–118.
- Madge, J. (1962). *The origins of scientific sociology*. New York. USA: Free Press.
- Majone, G., & Wildavsky, A. (1978). Implementation as evolution. *Policy studies review annual*, 2, 103–117.
- Malacrea, M. (1998). *Trauma e riparazione. La cura nell'abuso sessuale all'infanzia*. Milano: Cortina Ed.
- Malaguti, E., & Cyrulnik, B. (2005). *Costruire la resilienza. La riorganizzazione positiva della vita e la creazione di legami significativi*. Trento: Erickson.
- Mark, M. M., & Shotland, R. . (1987). Multiple Methods in Program Evaluation. *New Directions for Program Evaluation*, 35.
- Marradi, A. (1996). Metodo come arte. *Quaderni di Sociologia*, 10(XL), 71–92.
- Marradi, Alberto. (2007). *Metodologia delle scienze sociali*. Il Mulino.
- Marsh, P., & Crow, G. (1998). *Family Group Conferences in Child Welfare* (1st ed.). UK: Wiley-Blackwell.
- Marsh, P., & Crow, G. (1999). *Family Group Conferences in Youth Justice. Case Studies in Two Projects* (Summary Report). Great Britain: Families and Welfare Finding series.
- Marx, K. (1968). *Manoscritti economico-filosofici del 1844*. Torino: Einaudi.



- Marzotto, C. (2002). *Per un'epistemologia del servizio sociale: la posizione del soggetto*. Milano: FrancoAngeli.
- Mason, P., & Barnes, M. (2007). Constructing Theories of Change Methods and Sources. *Evaluation*, 13(2), 151–170.
- Mathison, S. (1988). Why Triangulate? *Educational Researcher*, 17(2), 13–17.
- Maxwell et al. (2004). Achieving Effective Outcomes in Youth Justice Final report. Ministry of Social Development - New Zeland.
- Mc Grath, J. (2006). *Barking and Dagenham FGC Project. The first year* (Year one). Barking, UK: NetCare.
- McCrae, J. S., & Fusco, R. A. (2010). A racial comparison of Family Group Decision Making in the USA1. *Child & Family Social Work*, 15(1), 41–55.
- McDaniel, E. ., Porter, R. ., & Samovar, L. A. (2008). *Intercultural Communication: A Reader*. USA: Cengage Learning.
- McLaughlin, H. (2009). What's in a Name: «Client», «Patient», «Customer», «Consumer», «Expert by Experience», «Service User»—What's Next? *British Journal of Social Work*, 39(6), 1101–1117.
- Mead, G. H. (1967). *Mind, Self, and Society: From the Standpoint of a Social Behaviorist*. (C. W. Morris, Cur). University Of Chicago Press.
- Melucci, A., & Colombo, E. (1998). *Verso una sociologia riflessiva: ricerca qualitativa e cultura*. Il Mulino, Bologna.
- Merkel-Holguin, L. (2004). Sharing Power with the People: Family Group Conferencing as a Democratic Experiment. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 31, 155.
- Merton, R. (2000). *Teoria e struttura sociale. Vol. I*. Bologna: Il Mulino.
- Milani, P., & Ius, M. (2010). *Sotto un cielo di stelle. Educazione, bambini e resilienza*. Milano: Cortina Ed.
- Milner, J., & O'Byrne, P. (2010). *Assessment in Social Work*. Basingstoke, Hampshire: Palgrave MacMillan.
- Mordeglia, S. (2008). *Il profilo della responsabilità professionale nel servizio sociale*. Tesi di Dottorato di Ricerca in Servizio Sociale XX° ciclo, università degli Studi di Roma Tre (Non pubblicata).
- Morgan, S. L., & Winship, C. (2007). *Counterfactuals and Causal Inference: Methods and Principles for Social Research*. New York. USA: Cambridge University Press.
- Moro, M.R. (2003). Parents and infants in changing cultural context: Immigration, trauma, and risk. *Infant Mental Health Journal*, 24(3), 240–264. doi:10.1002/imhj.10054
- Morris, A., & Maxwell, G. (2001). *Restorative justice for juveniles: conferencing, mediation and circles*. USA: Hart Publishing.

- Morris et al. (2008). *Think family: a literature review of whole family approaches*. Great Britain: Cabinet Office.
- Morris, K. (2007). *Camden FGC service: An evaluation of service use and outcomes* (Final Report). Camden, London: Camden Government.
- Morris, Kate, & Connolly, M. (2012). Family decision making in child welfare: challenges in developing a knowledge base for practice. *Child Abuse Review*, 21(1), 41–52.
- Mutter, R., Shemmings, D., Dugmore, P., & Hyare, M. (2008). Family group conferences in youth justice. *Health & Social Care in the Community*, 16(3), 262–270.
- Neve, E. (2008). *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*. Roma: Carocci.
- Newton, K. (1997). Social Capital and Democracy. *American Behavioral Scientist*, 40(5),
- Nickel, J. W. (2007). *Making Sense of Human Rights*. Victoria, Australia: John Wiley & Sons.
- Niero, M. (1995). *Metodi e tecniche di ricerca per il servizio sociale*. Carocci.
- O'Hare, T. (1996). Court-ordered versus voluntary clients: Problem differences and readiness for change. *Social Work*, 41(4), 417–422.
- Oliver, M. (1992). Changing the social relations of research production? *Disability & Society*, 7(2), 101–114.
- Olson, K. B. (2009). Family group conferencing and child protection mediation: essential tools for prioritizing family engagement in child welfare cases. *Family Court Review*, 47(1), 53–68.
- Osborne, S. P. (1998). Naming the Beast: Defining and Classifying Service Innovations in Social Policy. *Human Relations*, 51(9), 1133–1154.
- Otto, H.-U., & Lorenz, W. (1998). Editorial: The new journal for the social professions in Europe. *European Journal of Social Work*, 1(1), 1–4.
- Palumbo, M. (2001a). *Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare*. Milano: Franco Angeli.
- Palumbo, M. (2001b). Valutazione di processo ed'impatto: l'uso degli indicatori tra meccanismi ed effetti. *N. Stame (a cura di), Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia, Franco Angeli*(Milano), 368.
- Parton, N., & O'Bryne, P. (2005). *Costruire soluzioni sociali*. Trento: Erickson.
- Patton, M. Q. (1994). Developmental evaluation. *Evaluation Practice*, 15(3), 311–319.
- Patton, M.Q. (2001). Il dibattito sui paradigmi: una sintesi utilitaristica. *(a cura) Stame, N. I classici della valutazione* (pagg 188–238). Milano: Franco Angeli.
- Patton, Michael Quinn. (2008). *Utilization-Focused Evaluation* (4th ed.). Sage Publications, Inc.
- Pawson, D. R. (2006). *Evidence-Based Policy: A Realist Perspective*. UK: Sage Publications Ltd.

- Pawson, D. R., & Tilley, P. N. (1997). *Realistic Evaluation*. UK: Sage Publications Ltd.
- Pawson, R. (2002). Evidence-based policy: the promise of realist synthesis'. *Evaluation*, 8(3), 340.
- Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory* (3Rev Ed.). London: Palgrave Macmillan.
- Pennell, J. (2004). Family group conferencing in child welfare: responsive and regulatory interface. *Journal of Sociology and Social Welfare*, XXX(117), 117 – 135.
- Pennell, Joan, & Burford, G. (2000). Family Group Decision Making: Protecting Children and Women. *Child Welfare*, 79(2), 131 – 58.
- Picardi, A. (2008). *Minori, famiglia, persona. Quale giudice?* Milano: Franco Angeli.
- Pincus, A., & Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method*. Itasca, IL: F.E. Peacock; Needham Heights, MA: Allyn and Bacon. Itasca, IL: F.E. Peacock; Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Piscitelli, D. (a cura di) (1996). *Il lavoro socio-clinico dell'assistente sociale*. Milano: Vita e Pensiero.
- Piselli, F. (a cura di) (2001). *Reti. L'analisi di network nelle scienze sociali*. Roma: Donzelli Editore.
- Raineri, M. L. (2004). *Il metodo di rete in pratica. Studi di caso nel servizio sociale*. Trento: Erickson.
- Recuperato da <http://www.bol.it/libri/metodo-rete-pratica-Studi/Maria-Luisa-Raineri/ea978887946620/>
- Raineri, M. L. (2007). *Assistente sociale domani*. Trento: Edizioni Erickson.
- Ranci Ortigosa, E. (2003). Valutare gli interventi e le politiche sociali. *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 8.
- Reder, P., & Lucey, C. (1997). *Cure genitoriali e rischio di abuso. Guida per la valutazione*. Trento: Erickson.
- Richmond, M. E. (1917). *Social Diagnosis*. Philadelphia. USA: Russell Sage Foundation.
- Ricolfi, L. (2001). *La ricerca qualitativa*. Roma: Carocci.
- Rinaldi, F. B. (2003). Una valutazione realistica delle politiche di sostegno al reddito? *Sociologia e ricerca sociale*, 68.
- Rinaldi, F. B. (2005). Introduzione. Gli usi della valutazione e la mossa del cavallo. *RIV-Rassegna italiana di valutazione*, 30.
- Rinaldi, F. B. (2009). Meccanismi e valutazione: un confronto tra approcci. *RIV Rassegna Italiana di Valutazione*, 42.
- Rockhill, A., & Rodgers, A. (1999). *Family Decision Meetings: Final Report*. Portland. Oregon. USA: Child Welfare Partnership.
- Rodger, J. J. (2004). *Il nuovo welfare societario*. Trento: Erickson. Recuperato da <http://www.erickson.it/Libri/Pagine/Scheda-Libro.aspx?ItemId=37124>
- Rodwell, M. K. (1998). *Social Work, Constructivist Research*. USA: Garland Pub.

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations, 5th Edition*. New York. USA: Simon and Schuster.
- Rogers, P. J. (2008). Using Programme Theory to Evaluate Complicated and Complex Aspects of Interventions. *Evaluation*, 14(1), 29 –48.
- Rossi, D. P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, D. H. E. (2003). *Evaluation: A Systematic Approach* (7th ed.). USA: Sage Publications, Inc.
- Rossi, P. H., Freeman, H., & Lipsey, M. W. (2007). Costruire le valutazioni «su misura». *Stame, N. I classici della valutazione*, Franco Angeli.
- Rossman, G. B., & Wilson, B. L. (1994). Numbers and words revisited: Being “shamelessly eclectic”. *Quality & Quantity*, 28(3), 315–327.
- Sakamoto, I., & Pitner, R. O. (2005). Use of critical consciousness in anti-oppressive social work practice: Disentangling power dynamics at personal and structural levels. *British Journal of Social Work*, 35(4), 435.
- Sanicola, L. (1995). *Reti sociali e intervento professionale*. Napoli: Liguori.
- Sanicola, L. (2009). *Dinamiche di rete e lavoro sociale. Un metodo relazionale - Sanicola Lia - Libro - IBS - Liguori - Servizio sociale*. Napoli: Liguori Ed.
- Saraceno, C., & Naldini, M. (2001). *Sociologia della famiglia*. Bologna: Il Mulino.
- Scabini, E., & Rossi, G. (2006). *Le parole della famiglia*. Milano: Vita e Pensiero.
- Scaparro, F. (2001). *Il coraggio di mediare: contesti, teorie e pratiche di risoluzioni alternative delle controversie*. Milano: Guerini e Associati.
- Schmid, J. (2006). Using Family Group Conferencing in the Children’s Mental Health Context. American Humane FGDM Issue in Brief.
- Scriven, M. (1969). An Introduction to Meta-Evaluation. *Educational Products Report*, 2, 36–38.
- Scriven, M. (1991). *Evaluation Thesaurus*. Newbury Park, Ca.: Sage Publications Ltd.
- Scriven, M. (1995). The logic of evaluation and evaluation practice. *New Directions for Evaluation*, (68), 49–70.
- Scriven, M. (1997). Empowerment Evaluation Examined. *American Journal of Evaluation*, 18(1), 165–175.
- Shapiro, E. (1973). Educational Evaluation: Rethinking the Criteria of Competence. *The School Review*, 81(4), 523–549.
- Shaw, I., & Lishman, J. (2002). *La valutazione nel lavoro sociale. Approcci e metodi*. Trento: Erickson.
- Shaw, Ian, Bell, M., Sinclair, I., Sloper, P., Mitchell, W., Dyson, P., Clayden, J., et al. (2009). An Exemplary Scheme? An Evaluation of the Integrated Children’s System. *British Journal of Social Work*, 39(4),

613-626.

- Shaw, P. I. F., Greene, J. C., & Mark, M. M. (2006). *The SAGE Handbook of Evaluation* (illustrated edition.). Sage Publications Ltd.
- Shera, D. W. (2003). *Emerging Perspectives on Anti-Oppressive Practice*. Canadian Scholars Press.
- Shlonsky, A., Schumaker, K., Cook, C., Crampton, D., Saini, M., Backe-Hansen, E., & Kowalski, K. (2009). Family group decision making for children at risk of abuse and neglect (Protocol). *The Cochrane Library*, 3, 1-20.
- Sicora, A. (2005). *L'assistente sociale "riflessivo": epistemologia professionale del servizio sociale*. Pensa Multimedia, Lecce.
- Sinclair, T. (2005). Mad, Bad or Sad? Ideology, Distorted Communication and Child Abuse Prevention. *Journal of Sociology*, 41(3), 227-246.
- Smith, M. J. (2010). *Handbook of Program Evaluation for Social Work and Health Professionals*. New York, USA: Oxford University Press, USA.
- Stame, N. (1998). *L'esperienza della valutazione*. Roma: SEAM ED.
- Stame, N. (2000). Come si formano i valutatori? Sul campo... transdisciplinare. Presentato al Paper presentato al Terzo Convegno dell'Associazione Italiana di Valutazione, Torino.
- Stame, N. (2001). Tre approcci principali alla valutazione: distinguere e combinare. *Palumbo M., Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare, Franco Angeli, Milano*, 21-46.
- Stame, N. (a cura di). (2007). *Classici della valutazione*. Milano: FrancoAngeli.
- Stame, Nicoletta. (2004). Theory-Based Evaluation and Types of Complexity. *Evaluation*, 10(1), 58-76.
- Stame, N., Lo Presti, V., & Ferrazza, D. (2009). *Segretariato sociale e riforma dei servizi. percorsi di valutazione*. Milano: FrancoAngeli.
- Strang, H., & Braithwaite, J. (2002). *Restorative Justice and Family Violence*. UK: Cambridge University Press.
- Strier, R. (2007). Anti-oppressive research in social work: A preliminary definition. *British Journal of Social Work*, 37(5), 857.
- Strike, K. (1972). Explaining and understanding: The impact of science on our concept of man. *The philosophical redirection of educational research. National Society for the Study of Education, The 71st Yearbook*.
- Stufflebeam, D. L. (Giugno 01 , 2001a). The Metaevaluation Imperative. *American Journal of Evaluation*, 22(2), 183-209.
- Stufflebeam, D. L. (2001a). *Evaluation Models* (89th ed.). USA: Jossey Bass.

- Stufflebeam, D. L. (2001b). Evaluation Checklists: Practical Tools for Guiding and Judging Evaluations. *American Journal of Evaluation*, 22(1), 71 –79.
- Sullivan, H., Barnes, M., & Matka, E. (2002). Building Collaborative Capacity Through 'Theories of Change' Early Lessons from the Evaluation of Health Action Zones in England. *Evaluation*, 8(2), 205–226.
- Sundell, K., & Vinnerljung, B. (2004). Outcomes of family group conferencing in Sweden: A 3-year follow-up. *Child Abuse & Neglect*, 28(3), 267–287.
- Tashakkori, A., & Teddlie, D. C. B. (2002). *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. Sage Publications, Inc.
- Tester, K. (2005). *Il pensiero di Zygmunt Bauman*. Trento: Erickson.
- Thompson, N. (2006). *Lavorare con le persone. Utenti, pazienti, alunni, giovani colleghi come fare bene assieme*. Edizioni Erickson.
- Three primary stances on the wisdom of mixing evaluation models while mixing eva. (S.d.).
- Torrighiani, C. (2010). *Valutare per apprendere. Capitale Sociale e teoria del programma*. Milano: FrancoAngeli.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism & collectivism*. USA: Westview Press.
- Trinder, L. (2000). A critical appraisal of evidence-based practice. *Evidence-based practice: A critical appraisal*, 212–241.
- Trochim, W. M. K. (1986). *Advances in quasi-experimental design and analysis*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Twelvetrees, A. (2006). *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*. Trento: Erickson.
- Urek, M. (2005). Making a Case in Social Work. *Qualitative Social Work*, 4(4), 451 –467.
- Using family group conference in mental health. (S.d.).
- Vecchiato, T., Canali, C., & Maluccio, A. (2005). *La valutazione di outcome nei servizi per l'età evolutiva e la famiglia :: pubblicazioni*. Documentazione sui servizi sociali (Vol. 1-Fondazione Zancan). Padova.
- Villa, L. (2008). Il processo di tutela e le politiche sociali. *Galli, S. & Tomè, M. (a cura di) La tutela del minore. Dal diritto agli interventi*. Milano: FrancoAngeli.
- W.D. Diorio. (1992). Parental perceptions of the authority of public child welfare caseworkers. *Families in Society*, 73(4), 222–235.
- Walker, J. (2011). Il sentimento di vergogna nella tutela minori. *La rivista del lavoro sociale*, 3(dicembre), 311–325.
- Walsh, F. (2011). *Strengthening Family Resilience, Second Edition*. New York. USA: Guilford Press.
- Walter McDonald Ass. (1998). *The Santa Clara County Family conference Model* (Year one No. Process 222

- evaluation report]. California, USA.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1971). *Pragmatica della comunicazione umana*. Roma: Astrolabio.
- Weiss, C. H. (1998). Have we learned anything new about the use of evaluation? *American Journal of Evaluation*, 19(1), 21.
- Weiss, Carol H. (1972a). *Evaluation Research: Methods for Assessing Program Effectiveness*. USA: Prentice Hall.
- Weiss, Carol H. (1972b). *Evaluating Action Programs: Readings in Social Action and Education*. USA: Allyn & Bacon.
- Weiss, Carol H. (1977). *Using Social Research in Public Policy Making*. Aero Pub.Inc.
- Weiss, Carol H. (1997). How Can Theory-Based Evaluation Make Greater Headway? *Eval Rev*, 21(4), 501–524.
- Weiss, Carol H. (1998). *Evaluation* (2nd ed.). USA: Prentice Hall.
- Weiss, Carol H., Murphy-Graham, E., Petrosino, A., & Gandhi, A. G. (2008). The Fairy Godmother—and Her Warts: Making the Dream of Evidence-Based Policy Come True. *American Journal of Evaluation*, 29(1), 29–47.
- Weiss, Carol Hirschon. (1999). The Interface between Evaluation and Public Policy. *Evaluation*, 5(4), 468–486.
- Weiss, Carol Hirschon. (2000). Which links in which theories shall we evaluate? *New Directions for Evaluation*, 87, 35–45.
- Weiss, H., & Jacobs, F. (2008). *Evaluating Family Programs: Current Issues in Theory and Policy*. USA: Aldine Transaction.
- Westerhout, E., V., Cavagnini, E., E., & Distaso,, M. (2008). *Incrocio di saperi. Empowerment e servizio sociale*. Erickson.
- Wilson, A., & Beresford, P. (2000). «Anti-oppressive practice»: emancipation or appropriation? *British Journal of Social Work*, 30(5), 553–573.
- Winter, I. (2000). Towards a theorized understanding of family life and social capital, 21.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods*. California, USA: Sage Publications.
- Zehr, H., & Toews, B. (2004). *Critical Issues in Restorative Justice*. USA: Criminal Justice Press.