

# Dalle risposte ai bisogni alla costruzione di progettualità

*La valutazione e la progettazione integrata  
Il progetto individualizzato, il contratto con l'utente e suo coinvolgimento*

**bologna 1 febbraio 2008**

**Francesca Merlini**

*Università Cattolica del Sacro Cuore - Brescia*

*francesca.merlini@libero.it*

## *interrogativi dei corsisti:*

- | Elementi imprescindibili nella costruzione di un progetto (prerequisiti)
- | È possibile costruire interventi nell'ambito di servizi che si occupano di famiglie e di tutela dei soggetti più deboli, che spesso lavorano nella costruzione di risposte immediate ai bisogni; come si può coordinare nei tempi o nei modi la progettualità di base di questi interventi?
- | La cronicità è un problema inevitabile? Non credo.
- | Come può un progetto evitare la cronicità, cioè quali caratteristiche deve avere?

## *interrogativi dei corsisti:*

- | Come superare la frustrazione legata al bisogno di progettualità e la mancanza di tempo per riflettere vista l'operatività legata quasi esclusivamente all'urgenza?
- | A volte è difficile fare un progetto in situazioni molto gravi e complesse in cui l'utente non è in grado o non vuole attivarsi per risolvere le proprie problematiche. Inoltre sempre più spesso si lavora sull'emergenza dando risposte immediate e senza pensare invece ad un progetto
- Come monitorare i progetti e valutarne pertanto l'efficacia?
- Come poter utilizzare le informazioni, i dati raccolti dalle singole situazioni per poter elaborare non tanto il progetto come risposta al singolo caso ma più come risposta complessiva a una problematica e quindi la costruzione di un servizio?

## *prospettive di intervento*

### **Prospettiva istruttiva**

si basa su un'idea di controllo unilaterale dell'intervento e prevede un approccio strategico in cui, a partire dalle teorie di riferimento, l'operatore agisce in **un'ottica lineare**

l'efficacia dell'intervento deriva dalla messa in atto di strumenti tecnici di cui è stata precedentemente verificata la validità scientifica e che vengono ritenuti capaci di produrre risultati se il processo è attuato correttamente

(Fruggeri, 1997)

## *prospettive di intervento*

### **Prospettiva della costruzione sociale**

si fonda sull'assunto che le relazioni interpersonali e i rapporti fra individui o di individui e ambiente sono mediati **dall'attività simbolica** dei soggetti coinvolti, la quale è a sua volta influenzata dalle interazioni a cui i soggetti stessi partecipano e dalle appartenenze sociali che li caratterizzano

(Fruggeri, 1997, Parton, O'Byrne, 2000)

## *prospettiva della costruzione sociale*

- I Operatore che attraverso la descrizione della realtà costruisce connessioni, propone nuove forme possibili, ristruttura significati, individua strategie d'azione
- I Assistente sociale e individui o gruppi familiari daranno luogo a un **processo comunicativo** attraverso il quale negoziano la definizione di sé stessi, della loro relazione e della situazione in cui sono coinvolti

(Fruggeri 1997)

## *prospettiva della costruzione sociale*

- | La logica lineare è una trappola pericolosa
- | **L'attenzione alla complessità** diventa un elemento fondamentale; le uniche vere armi a disposizione dell'operatore consistono nel creare contesti che favoriscano **la comunicazione** e all'interno di questi contesti sviluppare un linguaggio che permetta di relazionarsi con **i sistemi di significato** delle persone
- | Solo così è possibile creare una relazione che favorisce **il cambiamento**

## *il cambiamento*

Watzlawick (1974) sottolinea come per lavorare sul cambiamento sia necessario procedere tenendo conto di 4 elementi:

- | una chiara definizione del problema in termini concreti
- | l'analisi delle soluzioni tentate
- | una chiara definizione del cambiamento concreto da effettuare
- | la messa in atto di un piano per provocare tale cambiamento

## *il cambiamento*

Nella dimensione di intervento professionale la prestazione ha un peso significativo, ma lo ha in modo diverso se inserita all'interno di un progetto e non fine a se stessa e accompagnata alla dimensione relazionale che si sviluppa

## *il progetto individualizzato*

Processo che si caratterizza per:

- | **Parzialità:** valorizzazione dei diversi punti di vista
- | **Co-costruzione** di ipotesi e strategie
- | **Flessibilità:** aggiornamento e modifica di obiettivi e scelte operative
- | **Ampliamento delle opportunità:** offerta alle persone di una varietà di alternative
- | **Fattibilità:** analisi realistica di vincoli (economici, normativi, organizzativi, temporali..) e risorse
- | **Co-progettazione** con tutti gli attori coinvolti nel progetto
- | **Intenzionalità:** il percorso è possibile se è voluto da tutti gli attori e i soggetti coinvolti
- | **Verificabilità e valutabilità**

(Ziliani, Rovai, 2007)

## *il progetto individualizzato*

rappresenta la soluzione processuale per affrontare e prendersi cura di un bisogno complesso di un individuo/famiglia

la direzione verso cui ci si muove è quella del cambiamento

il progetto si fonda sulla negoziazione continua del percorso, delle sue tappe e dei tempi per raggiungerle

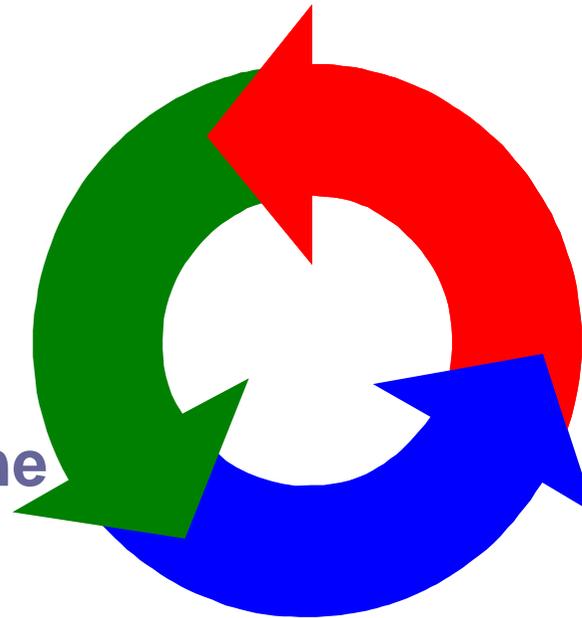
# ***l'ottica progettuale***

**Intervento**

**Progettazione**

**Osservazione**

**Valutazione**



## *il progetto individualizzato*

**In linea di massima un progetto personalizzato e integrato può essere costruito secondo questo schema:**

- | Individuazione del problema
- | Definizione degli obiettivi (sotto obiettivi, risultati attesi)
- | Azioni da compiere (rispetto ad ogni sotto obiettivo)
- | Soggetti titolari delle azioni
- | Risorse necessarie per ogni azione
- | Tempi di realizzazione delle singole azioni
- | Monitoraggio e verifica
- | Valutazione

## ***il progetto individualizzato: alcune attenzioni***

1. la connessione valutazione/  
progettazione
2. l'alleanza con la famiglia
3. l'atteggiamento contrattuale
4. *il monitoraggio e la valutazione dei  
risultati*

## ***1- la valutazione è utile nella misura in cui:***

- | Serve a una decisione
- | Sostiene il miglioramento
- | Sostiene un'azione, dotandola di significati e obiettivi
- | Favorisce l'apprendimento degli attori
- | Se viene riconosciuta 'plausibile' dalla famiglia

## *la partecipazione della famiglia alla valutazione*

- | alleanza temporanea per la valutazione
- | l'atteggiamento di conoscenza, di esplorazione ..
- | essere chiari; trasparenza su criteri e modi
- | un quadro plausibile, in cui potersi almeno parzialmente riconoscere
- | diverse ipotesi ... e poi

**....le basi di un possibile progetto per il futuro...**

## *la prognosi / le strategie di miglioramento*

- | sulla base delle informazioni raccolte e del parere espresso, si prefigurano le possibili strategie di miglioramento e le ipotesi di intervento
- | nel passaggio tra la 'diagnosi' e le proposte di intervento resta spesso implicita l'ipotesi degli operatori in merito *al perché, al come mai* esistono i problemi di cui ci si vuole occupare
- | tali ipotesi variano a seconda del back ground teorico di riferimento di ognuno e influenzano **le caratteristiche dell'intervento e le sue modalità di realizzazione**

(Bertotti T. 2007)

## ***la prognosi / le strategie di miglioramento***

*ad esempio*

- | se si ritiene che una madre trascuri il proprio bambino in quanto ha scarse capacità cognitive e intellettive verrà proposto un intervento assistenziale e pedagogico ...
- | se si ritiene che così avvenga a causa di una forte depressione e all'isolamento sociale verranno attivati percorsi di sostegno psicologico e un lavoro di rete volto a incrementare occasioni di socialità....

## *2 - l'alleanza con la famiglia*

si può giocare sui due livelli:

I prima **sull'individuazione del problema**

I successivamente si possono prospettare e discutere **le ipotesi di intervento**

## costruire l'alleanza

- I chiarire il contesto o il mandato o e accertarsi che venga compreso
- I dare alle persone la percezione di essere trattati come persone 'degne di sapere', importanti e determinanti come interlocutori
- I avere rispetto per lo sforzo che tutte le persone fanno per risolvere i problemi e uscire dalle situazioni difficili
- I essere espliciti, chiari, trasparenti e comprensibili

la possibilità di instaurare un relazione collaborativa è legata alla capacità di offrire alla famiglia un'accoglienza empatica, astenendosi dal giudizio

## 3 – *il contratto*

- | è un impegno bilaterale che presuppone consultazione, condivisione
- | richiede di riconoscere l'altro e promuovere le sue competenze
- | richiede di costruire e condividere i criteri di valutazione
- | a conclusione richiede di “comprendere” nel senso di ‘prendere insieme

**la continua condivisione delle aspettative e la riformulazione delle reciproche responsabilità lungo tutto il percorso e con i vari soggetti che via via vengono coinvolti**

(Berne E, 1966)

## ***l'atteggiamento contrattuale***

Alla base dell'atteggiamento contrattuale sta il **rispetto per sé e per l'altro**, la volontà di creare un percorso e trovare delle soluzioni in un clima di fiducia reciproca.

Stabilire una relazione contrattuale significa darsi la possibilità di esplicitare degli impliciti, dei non detti. Significa **fidarsi delle risorse dell'altro e delle proprie**

## individuare gli obiettivi

Gli obiettivi sono ben formulati se possiedono le seguenti caratteristiche:

- | specifici e raggiungibili
- | di dimensioni ridotte piuttosto che ampi
- | espressi in forma processuale,
- | nel "qui ed ora" piuttosto che rivolti ad un futuro lontano
- | positivi, invece che negativi
- | sotto il controllo della persona
- | espressi nel linguaggio della persona, liberi dall'interpretazione dell'operatore
- | percepiti dalla persona come necessitanti di impegno per essere raggiunti
- | condivisi

..quando un marinaio non sa verso quale rotta sta navigando, nessun vento è buono..

## ***4 - atteggiamento autovalutativo***

**Nel lavoro per progetti personalizzati e integrati è fondamentale l'atteggiamento autovalutativo.**

Una buona domanda che l'operatore si può porre:

**“quanto è migliorata la situazione della persona che si è rivolta a noi?”**

si tratta di capire l'esito, il senso, delle nostre azioni  
la quantificazione dei bisogni iniziali è indispensabile  
per la verifica e la valutazione di esito

## *la valutazione: un possibile schema di riferimento*

- | descrizione della situazione di bisogno precedente all'intervento, attraverso i suoi fattori misurabili ed osservabili
- | definizione dei cambiamenti attesi, cioè ipotizzati grazie all'intervento da compiere
- | risultati conseguiti dopo l'intervento, attraverso la rimisurazione dei fattori osservati e misurati inizialmente

## ***sostenere il cambiamento***

- | tenere in considerazione i fattori e i processi che proteggono, perché dobbiamo poterli vedere, riconoscere e potenziare e 'deviare le traiettorie rischiose'
- | dal processo di reciproco riconoscimento si avvia una prima possibile fiducia
- | su di esso può fondarsi una possibile e genuina onesta relazione di aiuto
- | essa può porsi come **strada per accompagnare la persone in un percorso, che non è nostro ma che è loro, e sono loro che possono diventare resilienti**

(Bertotti T. 2007)

***ci può sostenere***

- | *il metodo: la processualità*
- | *il confronto*
- | *la supervisione professionale*

## ***bibliografia***

1. BERNE E., *Principi di terapia di gruppo*, Astrolabio , Roma, 1986.
2. GHEZZI D., VADILONGA F. (a cura di), *La tutela del minore. Protezione dei bambini e funzione genitoriale*, Raffaello Cortina, Milano, 1996.
3. BEZZI C., *Il disegno della ricerca valutativa*, Franco Angeli, Milano, 2003a.
4. CIRILLO S, *Cattivi genitori*, Raffaello Cortina, Milano, 2005.
5. DE AMBROGIO U., BERTOTTI,T., MERLINI F. (a cura di), *L'assistente sociale e la valutazione. Esperienze e strumenti*, Carocci Faber, Roma, 2007.
6. DI BLASIO P. (a cura di), *Tra rischio e protezione. La valutazione delle competenze parentali*, Unicopli, Milano, 2005.
7. LEONE L., PREZZA M., *Costruire e valutare i progetti nel sociale*, Franco Angeli, Milano, 2001.

## ***bibliografia***

8. LERMA M., *Metodi e tecniche del processo di aiuto*, Astrolabio, Roma, 1992.
9. MERLINI F., FILIPPINI S., *La valutazione nel processo di aiuto*, in Dal Pra Ponticelli M. (a cura di), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2005.
10. MERLINI F., RANCI ORTIGOSA E., *La valutazione dell'intervento professionale dell'assistente sociale: un percorso di ricerca e di sperimentazione*, in De Ambrogio U. (a cura di), *Valutare gli interventi e le politiche sociali*, Carocci Faber, Roma, 2003.
11. MILNER J., O'BYRNE P., *L'assessment nei servizi sociali*, Erickson, Trento, 2005.
12. PARTON N., O'BYRNE P., *Costruire soluzioni sociali*, Erickson, Trento, 2005.
13. SCHON D. A., *Il professionista riflessivo*, Dedalo, Bari, 1993.
14. WATZLAWICH P., BEAVIN J., H. JACKSON D. D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1974.