



# Vissuti psicologici e relazionali nel processo di valutazione

Teresa Bertotti

CBM e Università Milano Bicocca

Riflessioni realizzate con Ariela Casartelli Tratto dal  
volume L'assistente sociale e la valutazione - De  
ambrogio; Bertotti, Merlini

carocci faber 2007

## Dall'osservazione alla valutazione

- \* Categoria professionale che privilegia termini quali "osservazione" o "indagine"
- \* l'osservazione è un processo che vede coinvolti entrambi - osservato e osservatore -  
l'osservazione "asettica" è una presunzione
- \* si può valutare una situazione senza essere coinvolti nel processo valutativo? Come e in che misura la relazione è influenzata dal contesto in cui la valutazione si colloca? ...

# Non si può non valutare

- \* valutazione è parte integrante della vita
- \* siamo valutati fin dalla nascita
- \* a pieno titolo nella prassi dell'assistente sociale se assume il significato del "parere professionale" necessario a fondare il senso e la coerenza del successivo intervento
- \* una sorta di "corto circuito" con un altro assioma della loro professionalità: "la sospensione del giudizio sulla persona"

## Due livelli

- \* mantenere distinti: quello del giudizio relativo alla persona e quello relativo alla situazione specifica in cui la persona si trova in quel momento
- \* Il giudizio pregiudizievole - il giudizio espresso pre
- \* Un giudizio sul fare non sull'essere

# Valutazione e relazione

- \* la valutazione è un momento importante e imprescindibile del lavoro sulla casistica
- \* Il processo di valutazione ci coinvolge profondamente nella relazione con il cliente
- \* L'efficacia della valutazione dipende anche dalla relazione
- \* Un doppio ruolo: valutati e valutatori
- \* L'utente ci valuta come professionisti e decide in che misura si può fidare di noi
- \* Berne: "lasciarsi guardare". Solo da questa valutazione può nascere la fiducia nella relazione che si va a costruire

# Tra valutato e valutatore

De Ambrogio

- \* Sentirsi intrusivo in casa d'altri
- \* Sentirsi 'giudice sanzionatore'
- \* Davanti a qualcuno che vuole nascondere qualcosa
- \* Controllore
- \* Un operatore nel posto e luogo sbagliato
- \* Sentirsi giudicato come persona
- \* Sentirsi davanti un giudice sanzionatore
- \* Sentirsi controllato

- \* vissuti difensivi propri di entrambi i ruoli, con conseguenti sensazioni di inadeguatezza o di negazione dei propri "sentiti" in un processo parallelo a quello del cliente
- \* La possibilità di dire "non valuto, non esprimo giudizi, raccolgo soltanto informazioni pone al riparo in modo illusorio

- \* processo valutativo poco realistico, poco efficace e l'esito della valutazione potrebbe non essere quello di un apprendimento e di una disposizione al miglioramento ma, piuttosto, la progettazione di interventi non adeguati (onnipotenza) o persino un nulla di fatto perché "tanto è inutile" (impotenza).
- \* La presenza di pregiudizi e di emozioni non riconosciuti concorre a offuscare la razionalità e la capacità tecnica dell'operatore con il rischio di "svalutare" (informazioni, emozioni, persone)



- \* Il contratto: 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 presenza dell'autorità giudiziaria amplifica i vissuti difensivi
  - Dei destinatari
  - Degli operatori

## Le emozioni

- \* Elevata intensità e fatica psicologica nelle plurime identificazioni
- \* Ansia, paura di sbagliare, timore di avere pregiudizi, dolore per incontro con sofferenza, rabbia, impotenza ribellione ..
- \* Paralisi mentale e sconcerto per le profonde e laceranti ambivalenze

## Tre nuclei di emozioni - tre diversi messaggi

- \* Contatto con la famiglia
- \* Legate al contesto
- \* Personali
  
- \* Non trascurarle

- \* I us - dicere e il parere professionale
- \* Differenza tra valutazione e decisione
- \* Il processo metodologico: spirali e andirivieni

## Condividere i criteri

- \* Contemperare l'asimmetria
- \* Ascolto, accettazione
- \* Restituire competenza, riconoscere il ruolo dell'altro come genitore per creare lo spazio di un riconoscimento di difficoltà e bisogno
- \* Apprendimento

# Strumenti

- \* Contratto
- \* Comunicazione chiara, semplice e onesta
  - Accoglienza, ascolto, dare spazio
  - Le comunicazioni poco chiare amplificano i vissuti di impotenza e le reazioni difensive
- \* Supervisione
- \* Equipe