

Francesca Corradini

L'assessment nel servizio sociale

Metodi relazionali
di valutazione e indagine
sociale con i minori
e le famiglie

Relational
Social Work | Erickson



Il tema della valutazione costituisce da sempre un aspetto centrale nel lavoro sociale con i minori e le famiglie. Si tratta di un compito spinoso, che da un lato richiede agli operatori abilità tecniche raffinate e dall'altro genera ansia e preoccupazione nelle persone sottoposte ad assessment. A fronte di questa complessità, cosa significa valutare le competenze genitoriali e i bisogni dei nuclei familiari? Quali sono i contenuti della valutazione e quali i possibili strumenti a disposizione degli operatori, in particolare degli assistenti sociali? Come riuscire a coniugare la partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie con l'obbligo di valutazione? Attraverso la lente del Metodo relazionale, il volume, corredato da esempi pratici e da stralci di interviste, intende dunque definire i contesti e i contenuti principali della valutazione e fornisce una descrizione dettagliata degli strumenti operativi per l'assessment.

Il testo è stato scritto pensando agli assistenti sociali che devono affrontare tutti i giorni il compito di valutare le situazioni che incontrano, sia nell'ambito della tutela dei minori che nei servizi territoriali, ma si rivolge anche a educatori professionali e altri professionisti, come gli insegnanti. Si ritiene inoltre che le riflessioni proposte possano essere utili agli studenti dei corsi di Laurea in Servizio sociale.

ISBN 978-88-590-1588-8



€ 24,00

Indice

7 *Prefazione* (M.L. Raineri)

9 *Introduzione*

PRIMA PARTE

CONSIDERAZIONI DI SFONDO

- 15** CAP. 1 La valutazione nel social work con i minori e le famiglie
- 15** Premessa
- 19** L'assessment nelle pratiche di servizio sociale
- 31** Valutazione e approccio relazionale
- 48** L'assessment delle competenze genitoriali: aspetti etici e nodi critici
- 59** CAP. 2 Il rovescio della medaglia: il punto di vista degli interessati nella letteratura internazionale
- 59** I vissuti delle persone coinvolte nell'assessment
- 69** Che cosa ha ostacolato e che cosa ha facilitato l'assessment?
- 79** La parola ai social workers
- 83** CAP. 3 L'assessment professionale: una possibile tipologia
- 83** Elementi introduttivi
- 88** Il gatekeeping assessment: valutare l'accesso alle prestazioni
- 90** Il risk assessment: valutare il rischio e il pregiudizio
- 97** Il need assessment: valutare i bisogni e la capacità d'azione
- 103** L'agency assessment: valutare la motivazione alla *care*

SECONDA PARTE

CONSIDERAZIONI OPERATIVE

- 111** CAP. 4 Risk assessment: indicatori e scale
- 111** Punti di forza e criticità nell'utilizzo di indicatori
- 121** L'utilizzo degli indicatori in chiave relazionale
- 126** Esempificazioni operative

133	CAP. 5	Need assessment e griglie di valutazione
133		L'utilizzo delle griglie nella valutazione dei bisogni
141		La griglia ARBi per la valutazione dei bisogni e della motivazione
148		L'applicazione della griglia ARBi: esemplificazioni operative
173	CAP. 6	Agency assessment: la valutazione dei legami e delle relazioni di fronteggiamento
173		La realtà come rete di relazioni
175		Valutare la rete come insieme di legami
179		Valutare la rete come insieme di «agenti intenzionali»
189	CAP. 7	Valutare in contesti coercitivi: l'indagine sociale
190		L'indagine sociale: contesti e procedure
195		L'indagine sociale partecipativa
209		<i>Bibliografia</i>

Introduzione

Il tema della valutazione costituisce da sempre un aspetto centrale nel lavoro sociale con i minori e le famiglie, in Italia e all'estero. Si tratta di un compito estremamente complesso, che gli operatori dei servizi sociali, gli assistenti sociali in particolare, sono chiamati ad assolvere all'interno di contesti sempre più delicati ed eterogenei, in cui vengono richieste abilità tecniche raffinate. Gli esiti dei percorsi valutativi, infatti, sono spesso sottoposti a loro volta a ulteriori osservazioni e valutazioni da parte di altri professionisti, dei responsabili di servizio, dei giudici, degli avvocati dei genitori, talora anche dei giornalisti. Sempre più frequentemente si va in cerca di strumenti che possano garantire processi e risultati il più possibile precisi, oggettivi e «inattaccabili». Si tratta di istanze legittime, che hanno portato, in molte occasioni, a momenti di confronto e riflessione preziosi per tanti operatori. Si rischia, tuttavia, di scivolare in un eccessivo tecnicismo, pensando che l'utilizzo degli strumenti di valutazione assicuri di per sé percorsi adeguati e dagli esiti «garantiti». Se, invece, ci poniamo dal punto di vista delle famiglie, possiamo ragionevolmente affermare che essere sottoposti a una valutazione genera ansia, preoccupazione, tentativi di difesa. I genitori difficilmente colgono la valenza protettiva di tali percorsi, piuttosto si sentono attaccati e sovente non collaborano. Si tratta quindi di un'area di lavoro «spinosa», in cui non è semplice definire modalità operative univoche e condivise.

Il presente volume intende contribuire alla riflessione sull'argomento, senza la pretesa di esaurire la tematica, piuttosto cercando di allargare il dibattito attraverso alcuni spunti che prendono l'avvio da un preciso punto di vista epistemologico, quello del *Relational Social Work* (Folgheraiter, 1998; 2011a; 2017a). Cosa significa valutare le competenze genitoriali e i bisogni dei nuclei familiari, quali

sono i contenuti della valutazione e quali i possibili strumenti a disposizione degli operatori, in particolare degli assistenti sociali, sono quesiti cui si cercherà di rispondere attraverso la lente del Metodo relazionale.

Il pensiero da cui ha avuto origine il lavoro è giunto alcuni anni fa, quando a chi scrive è stata portata la richiesta di proporre un ragionamento sul tema dell'indagine sociale/psico-sociale all'interno di un seminario che aveva come oggetto principale la partecipazione di utenti e familiari nelle pratiche di lavoro sociale.¹ Una sfida ardua, colta cercando di partire dalla diretta esperienza dei tanti anni di lavoro sul campo e sapendo come spesso il compito valutativo costituisca il segno di una distanza relazionale, se non addirittura di una frattura, tra i professionisti e le famiglie.

Le riflessioni effettuate allora hanno stimolato il desiderio di approfondire la tematica, sia attraverso lo studio e la ricerca, sia attraverso sperimentazioni pratiche con gruppi di operatori in occasione di diverse giornate formative. Questi percorsi hanno rinforzato l'idea che sia possibile, anche se non semplice, coniugare partecipazione, relazione e valutazione, concentrando l'attenzione sulla relazione di assessment prima ancora che sui contenuti. Gli strumenti che vengono presentati, infatti, per quanto utili e frutto di rigorosi ragionamenti, non sono altro che mezzi, finalizzati a rendere più agevole, nonché precisa, l'attività di valutazione. Solo se siamo in grado, come operatori, di inserire la valutazione all'interno della relazione di aiuto con una famiglia e di impegnarci affinché questa relazione vada sempre più in una direzione di *partnership* possiamo attribuire un senso all'utilizzo degli strumenti valutativi ed evitiamo di prevaricare la volontà e l'autodeterminazione delle persone.

Parlare di *partnership* all'interno di contesti che talora prevedono l'intervento dell'autorità giudiziaria e in cui può essere prevalente la componente del controllo coercitivo potrebbe sembrare provocatorio o poco rispettoso nei confronti di tutti quegli operatori che quotidianamente vivono relazioni difficili o conflittuali con le persone coinvolte. In realtà, l'intento è tutt'altro: è ben presente la consapevolezza di quanto sia complesso e, talvolta, pericoloso per gli operatori, in particolare per gli assistenti sociali, impegnarsi nella valutazione e attuare le scelte che conseguono al percorso valutativo. Non si vuole dare l'idea di una partecipazione intesa in senso retorico, come qualcosa di astratto, da perseguire a ogni costo, negando la frequente presenza di un conflitto tra le decisioni degli operatori e i punti di vista e i desideri dei genitori. È proprio l'intreccio tra consenso e controllo che necessita di un'approfondita riflessione, per non fermarsi all'idea che nei contesti coercitivi non ci sia spazio per la partecipazione o, al contrario, che ogni scelta debba

¹ «Indagine psico-sociale e allontanamento nella tutela minorile: lo snodo della partecipazione», Università Cattolica di Milano, 7.11.2015.

forzatamente essere condivisa da tutti. Occorre uno sguardo ampio, in grado di inserire la necessità di valutare in una prospettiva progettuale, in cui la relazione con la famiglia e il minore sia posta al centro. Valutare i bisogni (*need assessment*) e valutare la presenza di eventuali comportamenti pregiudizievoli per bambini e ragazzi (*risk assessment*) sono due aree di lavoro strettamente intrecciate, perché ogni intervento professionale ha, come fine ultimo, la definizione, il più possibile condivisa con la famiglia, di percorsi di miglioramento. È qui che si inserisce un altro tipo di valutazione, fondamentale in un'ottica relazionale, cioè l'*agency assessment*, o *assessment della motivazione*: mentre osserva la situazione l'operatore è già in grado di cogliere i passi di coloro che si sono attivati per affrontare la situazione problematica. Da qui potrà partire per definire obiettivi e strategie di cambiamento.

Quasi in concomitanza con il temine della stesura del volume, sono state pubblicate in Italia le *Linee di indirizzo nazionali* relative all'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità. Le tematiche della partecipazione dei bambini e delle famiglie nei percorsi di accompagnamento, l'importanza di coinvolgere tutti gli attori in un'ottica di partnership fin dalla fase di analisi e valutazione e l'intreccio indissolubile tra assessment e progettazione sono considerati «temi-chiave» per promuovere la «genitorialità positiva». Si ritiene quindi che le riflessioni proposte in questo testo arrivino a tempo, in quanto, partendo proprio da tali assunti, si è fatto lo sforzo di declinarli da un punto di vista operativo.

La prima parte del volume è dedicata a definire quali sono i contesti e i contenuti principali della valutazione: nel capitolo 1 si pongono le basi per la riflessione successiva, a partire dall'interrogativo su cosa intendiamo per valutazione e assessment e, in particolare, su come si può affrontare questo percorso a partire da un approccio relazionale, cioè partendo dall'assunto che è curando le «relazioni di cura» e non curando direttamente che si cura davvero (Folgheraiter, 2011a). Si affrontano inoltre alcuni dilemmi etici e nodi critici che l'atto del «valutare» inevitabilmente comporta nel lavoro sociale con le famiglie. Il capitolo 2 propone un approfondimento del punto di vista delle persone interessate nei percorsi di assessment: attraverso dati di ricerca si è cercato soprattutto di descrivere cosa significa per i genitori «essere valutati» e per gli operatori trovarsi nella posizione di «valutatori». Il capitolo 3 affronta i contenuti della valutazione e presenta una definizione dei principali «tipi» di assessment, a seconda dell'oggetto prevalente che si sta valutando e della principale finalità dell'operatore che valuta.

Nella seconda parte vengono analizzati e descritti alcuni strumenti operativi e per ciascuno strumento vengono proposte delle esemplificazioni. Il capitolo 4 è dedicato al risk assessment: si propone l'utilizzo di un set di indicatori finalizzati a far emergere elementi di rischio e criticità nelle situazioni familiari. Il capitolo 5 affronta il tema del need assessment: viene descritta una possibile griglia attraverso

cui riflettere sui bisogni del bambino in ottica ecologica e osservare il fronteggiamento dei compiti di vita. Nel capitolo 6 si affrontano in maniera più specifica l'agency assessment e gli strumenti per la valutazione delle reti: viene effettuata una sintetica distinzione tra i diversi tipi di rete, quindi vengono presentati il «diagramma di Todd» per l'analisi delle reti sociali e il «Pentagramma sociale» per l'analisi delle reti di fronteggiamento. L'ultimo capitolo è dedicato a quel tipo particolare di valutazione rappresentato dall'indagine sociale (o psico-sociale): dopo una breve introduzione di carattere giuridico-procedurale ci si chiede se e in che misura sia possibile coniugare un approccio partecipativo e relazionale all'interno dei contesti coercitivi e, in particolare, nel contesto dell'indagine sociale disposta dall'autorità giudiziaria.

Il testo è stato scritto pensando agli assistenti sociali che devono affrontare tutti i giorni il compito di valutare le situazioni che incontrano, sia nell'ambito specifico della tutela dei minori sia nei servizi territoriali, dove spesso è complicato distinguere quando la problematica principale è relativa a bisogni di natura assistenziale cui non si riesce a fornire risposta, oppure a difficoltà nell'area della genitorialità. Nello scrivere, si è comunque tenuto in mente che, nel lavoro con le famiglie, non sono solo gli assistenti sociali a essere chiamati a valutare, ma anche gli educatori professionali e altri professionisti, come, ad esempio, gli insegnanti, che spesso si trovano a dover definire quale sia la soglia oltre la quale coinvolgere il servizio sociale. Non è stata volutamente affrontata la prospettiva psicologica, per la sua specificità, pur nella consapevolezza che approcci, prospettive e strumenti possono e devono essere condivisi da tutti coloro che si occupano congiuntamente della valutazione. Si ritiene inoltre che le riflessioni proposte possano essere utili agli studenti dei corsi di laurea in Servizio sociale, data la forte impronta metodologica che si è voluta conferire al testo.

La trattazione è corredata da esemplificazioni di situazioni pratiche e da stralci di interviste, la maggior parte effettuate da chi scrive nel corso di una ricerca finalizzata a rilevare le esperienze e i vissuti dei genitori che sono stati sottoposti a percorsi di indagine.

Sono grata a tutti coloro che hanno contribuito, con proposte e riflessioni, a chiarirmi le idee e finalizzare gli spunti operativi: agli studenti dei corsi di laurea triennale in Servizio sociale dell'Università Cattolica di Brescia e laurea magistrale in Politiche e servizi sociali per le famiglie, i minori e le comunità dell'Università Cattolica di Milano, agli operatori dei servizi che ho incontrato nei percorsi formativi, in particolare a Sassuolo, in Val Brembana, a Tolmezzo e a Trento, e alle colleghe del Centro di Ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica di Milano. Un ringraziamento particolare a Elena Cabiati, a Maria Luisa Raineri e a Fabio Folgheraiter per il costante accompagnamento e confronto, oltre che per aver letto il testo e avermi fornito fondamentali spunti per migliorarlo e portarlo a termine.

La valutazione nel social work con i minori e le famiglie

Premessa

Ognuno di noi ha sperimentato in maniera diretta cosa significa valutare o essere valutati, tuttavia valutare è una funzione complessa, che richiede di soffermarsi con attenzione sullo scopo della valutazione, sui contesti valutativi e sulle implicazioni etiche dell'atto di valutare. Con il termine «valutazione» generalmente si intende un insieme di attività finalizzate a esprimere un giudizio, a prendere una decisione o a compiere una scelta.

La valutazione è un giudizio espresso per un fine: lo sguardo è puntato sugli obiettivi di questo giudizio, e quindi sul suo utilizzo, sulla sua utilità. Non si tratta di pareri estemporanei, di impressioni volubili, ma di giudizi finalizzati, ai quali conseguono azioni dirette; valutare qualcosa (un evaluando) per dire «sì, va bene» o «no, non va bene», oppure «questi sono i punti di forza» e «questi sono i punti di debolezza», significa fornire strumenti valutativi dirimenti, impegnativi, con *conseguenze pratiche*.

Il giudizio deve essere *argomentato*: è l'argomentazione, da intendere qui in un senso specifico e ristretto, che rende il giudizio valutativo inteso in senso scientifico e professionale [...] diverso dal giudizio espresso dall'oratore politico nella conferenza stampa improvvisata, dal giudizio espresso dal giornalista nell'articolo di fondo, dal giudizio espresso dalla massaia al banco frutta del mercato. Argomentazione significa esplicita esibizione degli elementi a partire dai quali il giudizio viene formulato, nonché esplicita fornitura degli strumenti tramite i quali quegli elementi sono stati utilizzati, comparati, analizzati.

Questo giudizio *argomentato* può essere proposto in forme diverse, ed è la natura, lo spessore, la qualità dell'argomentazione a rendere più o meno solida la valutazione. (Bezzi, 2001, p. 29, corsivo dell'autore)

Bezzi non si occupa di servizio sociale, tuttavia si ritiene che la definizione da lui proposta si sposi perfettamente con la funzione valutativa degli operatori del servizio sociale, in particolare nel contesto del lavoro con i minori e le famiglie, in cui la complessità e la multifattorialità sono elementi fondanti. Il primo aspetto da sottolineare è quello della finalizzazione dell'intervento valutativo: i percorsi di valutazione non sono mai fini a se stessi, il punto di arrivo è la formulazione di un giudizio, inteso ovviamente non in senso morale, ma in senso operativo. Gli «obiettivi di questo giudizio» nel lavoro sociale spesso sono dati a priori: viene richiesto di valutare se una famiglia ha i requisiti per ottenere un contributo economico, se i comportamenti dei genitori causano un pregiudizio al figlio, se l'avvio di un intervento educativo può favorire la socializzazione per un ragazzino, e così via. Per gli operatori sociali la valutazione è essenzialmente un «fatto concreto»: non si tratta di effettuare elucubrazioni teoriche raffinate o, meglio, la valutazione parte da presupposti teorici e da principi di riferimento, ma sono evidenti le conseguenze pratiche del percorso. Alla valutazione consegue sempre una decisione che, quando ci collochiamo nel contesto del lavoro sociale, ha a che fare con il mondo «umano»: sentimenti, relazioni, scelte connesse a tutto ciò che fonda la stessa identità delle persone, come l'essere genitori o figli, il prendersi cura di chi soffre, l'essere solidali con chi è debole.

L'altro aspetto fondamentale è quello relativo a scientificità e professionalità del giudizio: sappiamo bene quanto il lavoro degli assistenti sociali in particolare sia all'attenzione dei media (Allegri, 2006) e, in caso di situazioni particolarmente controverse, come si moltiplichino le opinioni su quello che l'operatore avrebbe dovuto o non dovuto fare. Il messaggio che viene trasmesso, in molti casi, è quello di professionisti che non baserebbero il proprio operato su elementi scientifici e non contestabili; al contrario, talora vengono considerati sullo stesso piano il parere dell'operatore, quello del politico, quello del giornalista e quello della massaia, per riprendere l'esempio della citazione. Che cosa rende maggiormente scientifica l'opinione dell'assistente sociale rispetto a quella del giornalista che, ad esempio, nel suo articolo contrasta l'inserimento di un bambino in affido? Un corretto percorso valutativo, in cui siano chiari a priori i criteri di lettura delle situazioni, venga utilizzata una esplicita e rigorosa metodologia operativa e sia possibile mettere in evidenza i pro e i contro delle possibili scelte. Prima ancora che una questione di scientificità, a parere

di chi scrive, è una questione di trasparenza nei confronti delle persone che «vengono valutate».

Nel lavoro sociale, la complessità e la delicatezza della funzione valutativa, infatti, si esprimono nel massimo grado, in quanto il mandato è relativo alla valutazione non di un programma o di un servizio, ma di una questione o un problema connessi all'esistenza delle persone. L'oggetto della valutazione (il cosiddetto *evaluando*) è, in realtà, un soggetto o, meglio, si tratta sempre di diversi soggetti, che si pongono in relazione tra loro e con il valutatore. Tale condizione presenta delle implicazioni assolutamente peculiari, sia nella definizione dei metodi di valutazione, sia nella scelta degli strumenti, sia nei percorsi operativi. Il dibattito sul tema della valutazione nel lavoro sociale è aperto da tempo nel contesto internazionale (Ward, Brown e Hyde-Dryden, 2014), sia relativamente agli approcci teorici di riferimento per gli operatori (Gillingham, 2006; Helm, 2011) che nella produzione di strumenti utili nella pratica professionale (Crisp et al., 2006; Houston, 2016).

Finora abbiamo utilizzato il termine «valutazione» per indicare quell'azione professionale che conduce alla formulazione di un giudizio operativo su una determinata situazione, tuttavia si ritiene che, nel contesto di questo volume, sia più corretto l'utilizzo del termine anglofono *assessment*. Fabio Folgheraiter (1998, p. 288) definisce l'*assessment* «ogni procedimento tecnico avviato per ricostruire e appurare i termini di una situazione problema prima di dare corso a un intervento professionale di aiuto». In tal senso, l'*assessment* corrisponderebbe correttamente a quella che possiamo chiamare «valutazione iniziale» o, meglio, preliminare alla definizione di un progetto di aiuto, che va distinta in particolare dalla valutazione finale, o *ex post*, avente come oggetto l'esito degli interventi professionali (*evaluation*). Il tema della valutazione di esito, finalizzato a rilevare l'efficacia dei diversi interventi professionali, è fondamentale per il lavoro sociale ed è importante proseguire la riflessione già avviata (Campanini, 2013). Tuttavia, tale argomento esula dall'oggetto del presente volume, che intende concentrarsi, per l'appunto, sulla valutazione necessaria a costruire il processo di aiuto. Il focus è sui percorsi «a livello di caso» (*casework*), intendendo tutto ciò che riguarda il miglioramento delle situazioni di vita di singole persone o famiglie. Il termine valutazione verrà quindi utilizzato nella suddetta accezione di «valutazione preliminare» o, per l'appunto, di *assessment*. Occorre tuttavia precisare che parlare di valutazione iniziale o preliminare non significa che l'*assessment* sia da intendere solo come un atto che apre il processo di aiuto e che quindi si riferisca solo all'esordio della relazione tra operatore e cosiddetto «utente». È possibile che sia necessario effettuare un *assessment* anche nel corso del processo di

accompagnamento di una situazione, sia perché sono insorti cambiamenti o differenti problematiche, sia in seguito a eventuali nuove richieste, sia perché dalla valutazione intermedia degli esiti (monitoraggio) emerge la necessità di rivedere il progetto di aiuto. Inoltre, come verrà approfondito nel corso della trattazione, valutazione e intervento non sono da considerare fasi distinte del percorso, ma, in un'ottica «trasformativa», possiamo vederli come aspetti intrecciati, all'interno di una progettualità complessiva e globale.

Prima di entrare nel vivo degli argomenti, preme circoscrivere l'area di interesse del presente lavoro: il riferimento è al lavoro sociale¹ (inteso nell'ampio significato con cui si utilizza la locuzione *social work* nel mondo) con i minori e le famiglie, intendendo tutte quelle attività, di competenza dell'assistente sociale, ma non solo (o non da solo), volte al superamento di problematiche che affliggono famiglie in cui sono presenti bambini e/o ragazzi. All'interno di questo vasto campo comprendiamo tutti quegli interventi che si possono definire «di aiuto aperto» (Raineri, 2014), finalizzati al sostegno dei minori e delle loro famiglie, comprese le attività di carattere preventivo e/o promozionale. Intendiamo anche tutte le attività che rientrano, più propriamente, nell'ambito della tutela dei minori (*Child Protection*) e che solitamente vedono il coinvolgimento dell'autorità giudiziaria. Non si intende entrare nel merito della suddivisione delle competenze tra differenti servizi sociali, che talvolta «spaziano dalle azioni a valenza promozionale sino all'allontanamento del minore dalla propria famiglia» (Tilli, 2013, p. 624), talvolta invece prediligono una specializzazione a seconda della presenza o meno di un mandato dell'autorità giudiziaria. Il focus si concentra sui servizi e sulle attività dei professionisti che hanno il mandato di lavorare, il più possibile insieme agli interessati, per superare le condizioni di disagio che possono ostacolare l'armonica crescita dei minori. Come leggiamo nella Definizione Internazionale di Social Work: «il lavoro sociale coinvolge le persone e le organizzazioni per affrontare le sfide della vita e per migliorarne il benessere» (Global Definition of Social Work, luglio 2014).

¹ Per una distinzione tra lavoro sociale e servizio sociale si veda Folgheraiter (1998, pp. 35-37).

L'assessment professionale: una possibile tipologia

Elementi introduttivi

In questo capitolo il tema dell'assessment verrà esaminato dal punto di vista del contenuto prevalente, in base al quale è possibile, in una certa misura, classificare alcuni tipi di valutazione. Tuttavia, chiedersi quale sia l'oggetto della valutazione significa contestualmente interrogarsi sulla finalità della valutazione e, al contempo, sugli strumenti a supporto dei percorsi valutativi. Le distinzioni analitiche che vengono effettuate consentono di approfondire meglio il contenuto dell'operatività e del pensiero professionale, però è quasi ovvio ricordare che difficilmente gli operatori, quando incontrano una persona o una famiglia, si limitano a un solo tipo di assessment, chiudendo rigidamente il loro ragionamento e incasellandolo in base alla finalità prevalente. Una delle ragioni principali è legata alla necessità di inserire la valutazione, ciascun «tipo» di valutazione, all'interno della relazione d'aiuto tra operatore e interessati. È importante sottolineare questo aspetto: anche la valutazione ritenuta maggiormente oggettiva e asettica (vedremo, ad esempio, la valutazione finalizzata all'erogazione di prestazioni) non preserva l'assistente sociale, o gli operatori sociali in senso lato, dall'entrare in una relazione profonda con l'interessato o gli interessati. Relazione che, come ben descrive Sally Holland (2010b), è unica e condizionata dalle caratteristiche individuali di ciascuno, dal momento in cui viene effettuato l'assessment, dal contesto organizzativo; tutti aspetti che, nella maggior parte dei casi, eccedono i contenuti e il percorso valutativo.

Prima di affrontare la riflessione sui contenuti dell'assessment, occorre chiarire il più possibile alcuni concetti utilizzati finora che di seguito verranno affrontati nelle loro declinazioni operative.

Per *disagio* intendiamo un malessere che deriva da una mancanza, un'assenza di corrispondenza tra quella che un individuo (o un gruppo di individui) avverte come un'esigenza soggettiva e le condizioni reali in cui si trova a vivere. Il disagio può essere presente a diversi livelli: può riguardare una mancanza «nella coerenza tra Sé reale e Sé ideale della persona, può definire la relazione tra Sé e gli altri, può denotare la frattura tra Sé e la società» (Poloni, 2013, p. 224). Il concetto di disagio ha quindi una stretta relazione con la possibilità di vedere soddisfatti i bisogni degli individui o dei gruppi. In altri termini, se è presente un bisogno insoddisfatto si avverte disagio.

Se il concetto di disagio risulta abbastanza generico, il concetto di *rischio* è maggiormente specifico. Come afferma Stefano Chicco (2013, p. 542): «nel servizio sociale il rischio viene concepito nella componente negativa di probabilità di eventi temibili, in tal senso è considerato nella possibilità che sorgano ostacoli che pregiudichino il raggiungimento e il mantenimento del benessere delle persone e delle comunità». Il rischio si configura quindi come la concreta possibilità che una situazione di disagio (intesa come mancata risposta a un bisogno vitale) limiti (o pregiudichi, da qui il concetto di *pregiudizio*) il benessere di un individuo. Se parliamo di un minore, per rischio intendiamo appunto una condizione di vita in cui le mancate risposte ai suoi bisogni possono condurre a difficoltà nello sviluppo psico-fisico. Nel concetto di rischio è presente un'idea di probabilità di realizzazione di un evento dannoso. Quando il danno è presente parliamo di *pregiudizio*.

Nel lavoro sociale con i minori e le famiglie, questi concetti devono essere declinati all'interno di un approccio ecologico e relazionale, in cui si tenga conto di quanto gli individui sono interdipendenti tra loro e con l'ambiente. Nella maggior parte dei casi, infatti, è una condizione di disagio relativa a un genitore (o ad altri membri della famiglia) che pone un minore in una situazione di rischio. Ad esempio, se la mamma è dipendente da sostanze, non sempre sarà in grado di rispondere ai bisogni del suo bambino, mettendo a rischio il suo sviluppo psico-fisico. È all'interno di questo contesto che si colloca quella che viene definita come la «valutazione delle capacità genitoriali», identificando queste con la capacità dei genitori di rispondere in maniera sufficientemente adeguata alle esigenze di sviluppo dei figli (Reder e Lucey, 1997). Sul concetto di «genitorialità sufficiente» è presente un ampio dibattito (Daniel, 2000; Choate e Engstrom, 2014; Dettlaff et al., 2015), a partire dall'idea che non esiste una formulazione univoca delle caratteristiche che definiscono, in maniera aprioristica, l'essere

genitori. Non si intende, in questa sede, approfondire l'argomento, tuttavia è necessario evidenziare che, se per genitorialità intendiamo «la capacità dell'adulto di amare, proteggere e sostenere un nuovo nato durante la sua crescita» (Nardi, 2013, p. 272), la funzione genitoriale in senso lato non è strettamente connessa alla procreazione. Possono essere presenti diverse persone, infatti, che si adoperano affinché un bambino possa crescere serenamente e, man mano che aumenta l'età, è palese quanto il cerchio dei potenziali caregivers¹ si allarghi.

Un'altra fondamentale distinzione, discussa nella letteratura internazionale, (Munro, 2002; Samsonsen e Turney, 2017) e che si ritiene particolarmente utile adottare nella presente trattazione, è quella tra valutazione dei bisogni e valutazione del rischio (*need assessment* e *risk assessment*).² Tale ripartizione risulta essere strettamente connessa alle indicazioni normative e procedurali dei diversi Paesi e viene ricondotta principalmente ai diversi orientamenti dei sistemi di tutela minori (si veda il capitolo 1), per cui, all'interno di un approccio focalizzato sulla Child Protection, agli operatori viene richiesto, nelle differenti situazioni, di effettuare prevalentemente una valutazione del rischio di pregiudizio per i minori, mentre un'impostazione finalizzata al Family support si concentra maggiormente sulla valutazione dei bisogni dell'intero nucleo familiare. Pur non essendo presente nella realtà italiana una specifica indicazione normativa,³ si ritiene importante approfondire le peculiarità delle due tipologie di assessment sul piano concettuale, in quanto sono evidenti le implicazioni operative connesse ai differenti percorsi. In maniera sintetica, gli elementi principali in cui si differenziano valutazione del rischio e valutazione dei bisogni possono essere riassunti nell'elenco seguente.

- *Contenuti*: l'espressione *risk assessment* si riferisce alla valutazione finalizzata a rilevare sia la presenza di pregiudizio sia il rischio di pregiudizio a danno di uno o più minori. Il *risk assessment* è quindi volto a individuare la presenza nel nucleo familiare di fattori riconducibili a un grave disagio, a un pregiudizio già attivo o potenziale, o alla possibilità che un danno pregresso

¹ Nel mondo anglosassone, coloro che si occupano dei bambini e dei ragazzi e, in generale, di una persona fragile o bisognosa di assistenza, vengono indicati con il termine *carers* o *caregivers*.

² Con il termine *risk assessment* nella letteratura internazionale si intende una valutazione finalizzata a rilevare sia la presenza di pregiudizio sia il rischio di pregiudizio. In tal senso si utilizzerà la locuzione «valutazione del rischio» da qui in poi.

³ Si ritiene, tuttavia, che le recenti *Linee di indirizzo nazionali* relative all'intervento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità (Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, 2017) orientino il lavoro degli operatori all'interno di un framework Family support oriented, in cui il punto di partenza dei percorsi è l'analisi dei bisogni del bambino e della famiglia.

si ripeta, mentre il need assessment si concentra sui bisogni non corrisposti della famiglia nel suo complesso.

- *Finalità*: la valutazione del rischio è «reattiva», in quanto la rilevazione degli elementi di pregiudizio o rischio di pregiudizio porta gli operatori ad agire allo scopo di tutelare i minori, se necessario in maniera unilaterale, prescindendo dall'opinione dei diretti interessati. La valutazione dei bisogni, al contrario, agisce in ottica «preventiva», perché è volta a riconoscere le aree di disagio e a definire gli obiettivi di lavoro, cercando di definire un progetto di sostegno in accordo con la famiglia, prima che vi siano elementi di pregiudizio conclamato. Il primo tipo di assessment è finalizzato a decidere se è necessario intervenire anche in maniera coercitiva, il secondo è finalizzato a progettare un piano di intervento (Shlonsky e Wagner, 2005).
- *Destinatari*: nel risk assessment il percorso è rivolto principalmente a osservare le competenze genitoriali, quindi gli interlocutori dei professionisti sono prevalentemente la madre e il padre; nel contesto del need assessment l'esplorazione comprende solitamente la famiglia estesa e tutti coloro che possono fornire supporto al minore (Samsonsen e Turney, 2017).
- *Relazione operatore-utenti*: nel primo caso la relazione è spesso definita conflittuale (*adversarial*, Gilbert, 2012), in quanto, nella maggior parte delle situazioni, i familiari si sentono su un fronte contrapposto rispetto agli operatori e tendono a negare, o giustificare, i loro comportamenti. Nel secondo tipo di assessment la relazione è invece di *partnership*, in quanto la lettura della situazione e il piano di intervento vengono definiti congiuntamente ai genitori (Mason, 2012).
- *Mandato professionale*: frequentemente l'analisi del rischio avviene su mandato dell'autorità giudiziaria e assume i contorni dell'indagine (*investigation*); la valutazione dei bisogni viene invece effettuata principalmente a partire da una richiesta degli interessati. È frequente che la prima si inserisca in un contesto coercitivo e la seconda in un contesto consensuale.
- *Grado di libertà dell'operatore*: la valutazione del rischio è maggiormente proceduralizzata e tende a rispondere a criteri standardizzati; la valutazione dei bisogni è caratterizzata dalla centralità della discrezionalità e del giudizio professionale (Samsonsen e Turney, 2017).
- *Strumenti utilizzati*: il risk assessment solitamente si avvale di strumenti e indicatori probabilistici (*actuarial*), che fanno riferimento a indicazioni *evidence-based* sui fattori di rischio e pregiudizio (Shdaimah, 2009); la valutazione dei bisogni può eventualmente utilizzare griglie, che costituiscono però solo una guida nella lettura delle situazioni.

Risk assessment: indicatori e scale

La valutazione del rischio di pregiudizio e del pregiudizio è il tipo di valutazione che, come vedremo, maggiormente sollecita l'utilizzo di strumenti standardizzati. La riflessione che si propone in questo capitolo è volta ad affrontare con spirito critico un assessment del rischio effettuato attraverso indicatori e scale di valutazione. Non si intende proporre una posizione definitiva sull'argomento, piuttosto si desidera sollecitare il ragionamento sul piano operativo, coscienti che l'utilizzo di strumenti di valutazione, così come l'impiego di ogni strumento nel lavoro sociale, deve sempre essere effettuato con cautela e consapevolezza e facendo riferimento a un preciso framework teorico e metodologico.

Punti di forza e criticità nell'utilizzo di indicatori

I comportamenti pregiudizievoli e le possibili classificazioni

È ampio il dibattito su cosa si intende per pregiudizio e su quali sono i fattori che possono portare a identificare una situazione come «pregiudizievole» o «a rischio di pregiudizio». Può essere utile riprendere una definizione di pregiudizio fornita da Maria Luisa Raineri:

Una condizione di particolare e grave disagio e disadattamento, non transitoria, che può sfociare (rischio di pregiudizio) o è già sfociata (pregiudizio) in un danno effettivo alla salute psico-fisica del minore. (Raineri, 2014, pp. 253)

Solitamente i comportamenti pregiudizievoli vengono classificati come maltrattamento (fisico, psicologico, sessuale), grave trascuratezza o incuria e violenza assistita, con l'avvertenza che spesso, in una medesima situazione, possono essere presenti diversi tipi di pregiudizio (ad esempio il maltrattamento psicologico e la violenza assistita). In merito alle possibili classificazioni del pregiudizio esiste un'ampia letteratura, comprensiva sia di studi specifici (Montecchi, 2005; Gruppo di lavoro SINPIA, 2007; Cheli, Ricciutello e Valdiserra, 2012), sia di documenti istituzionali, linee guida e protocolli interservizi.¹

È importante per gli operatori dei servizi sociali (ma anche per gli insegnanti e, più in generale, per chi svolge una funzione educativa o di cura nei confronti di bambini e ragazzi) conoscere i diversi tipi di maltrattamento, le possibili situazioni in cui vengono agiti e i segnali che i bambini e i ragazzi inviano all'esterno e che possono essere ricondotti a condizioni di disagio. Ancor più importante è riuscire a collocare la propria lettura di questi segnali e le ipotesi relative alla presenza di pregiudizio all'interno di un quadro multiforme, in cui si tenga conto della specificità di ogni singola situazione e di tutti i fattori che possono influenzare sia la possibile presenza di pregiudizio, sia la capacità dell'operatore di decodificare gli eventuali segni.

Per tale ragione, la valutazione deve essere inserita all'interno di un contesto multidisciplinare, in cui la dimensione sociale si integri con quella psicologica, con quella clinica e con quella giuridica, per favorire una presa in carico globale (Cheli, Mantovani e Mori, 2015). L'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO, 2006) sottolinea come l'osservazione delle situazioni di maltrattamento e abuso a danno di minori debba essere effettuata adottando un approccio ecologico, secondo cui occorre analizzare «le complesse interazioni di diversi fattori a differenti livelli»: individuale, relazionale, attinenti alla comunità di vita e attinenti alla società. In ciascuno di questi livelli si possono sviluppare elementi che pongono ciascun individuo in una condizione di maggiore o minore rischio di subire (o commettere) maltrattamento o abuso.

Nell'esempio seguente possiamo osservare come vi siano diversi elementi di preoccupazione, relativi sia al bambino (ai bambini) e alle sue caratteristiche, sia all'atteggiamento dei genitori nei confronti dei figli e degli operatori, sia all'inserimento sociale del nucleo familiare:

Tommy, 8 mesi, viene accompagnato in ospedale dai genitori perché fatica a respirare in seguito a una caduta dal divano. I medici che lo visi-

¹ Quasi tutte le Regioni italiane si sono dotate di Linee guida specifiche per affrontare le situazioni di maltrattamento e abuso sui minori o, più in generale, di Linee di indirizzo per la tutela dei minori, al cui interno rientrano anche le situazioni di maltrattamento.

tano notano degli ematomi pregressi sul corpo del bambino e i genitori non sono in grado di fornire spiegazioni. L'assistente sociale dell'ospedale incontra i genitori, che affermano di trovarsi in una situazione di grave disagio economico. Inoltre Tommy è un bambino difficile, dorme poco, piange spesso e talora rifiuta il cibo. Nel corso del colloquio è evidente un forte disaccordo tra i genitori, che si accusano reciprocamente. La coppia ha un altro figlio di 5 anni, Julian. Le insegnanti del bambino affermano che Julian è molto nervoso e, in particolare dopo la nascita del fratello, spesso rifiuta di andare a casa con il padre quando lo va a prendere. Aggiungono che i genitori sono poco presenti nella vita scolastica e non sembrano avere socializzato neppure con gli altri genitori della classe. Dati gli elementi di preoccupazione, l'assistente sociale decide di segnalare la situazione alla Procura minorile.

Il maltrattamento sui minori: possibili classificazioni

A titolo esemplificativo, si riporta una delle possibili classificazioni delle diverse forme di maltrattamento che possono subire i minori. Il principale riferimento è al documento dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 2006 *Preventing child maltreatment: a guide to taking action and generating evidence* (edizione italiana a cura dell'Assessorato Sanità e Politiche Sociali della Regione Emilia-Romagna, *Prevenire il maltrattamento sui minori: indicazioni operative e strumenti di analisi*). Il maltrattamento viene definito dall'OMS come:

Tutte le forme di maltrattamento fisico e/o emotivo, abuso sessuale, incuria o trattamento negligente, nonché sfruttamento sessuale o di altro genere, che provocano un danno reale o potenziale alla salute, alla sopravvivenza, allo sviluppo o alla dignità del bambino nell'ambito di una relazione di responsabilità, fiducia o potere.

L'OMS distingue quattro tipi di maltrattamento (tradotto con il termine *abuso*, dall'inglese *abuse*, che indica sia il maltrattamento, sia l'abuso sessuale):

- *Abuso fisico.* Per abuso fisico si definisce l'uso intenzionale della forza, che provoca o ha un'alta probabilità di provocare un danno per la salute, la sopravvivenza, lo sviluppo o la dignità dello stesso. Questo include il colpire, percuotere, prendere a calci, scuotere, mordere, strangolare, scottare, bruciare, avvelenare, soffocare. Gran parte della violenza a danno dei minori all'interno delle mura domestiche viene inflitta con lo scopo di punire.
- *Abuso sessuale.* Per abuso sessuale si definisce il coinvolgimento di un minore in atti sessuali che non comprende completamente, per i quali non è in grado di acconsentire o per i quali il bambino non ha ancora raggiunto un livello di sviluppo adeguato, o ancora che violano la legge o i tabù sociali. I minori possono essere abusati sessualmente sia da adulti, che da altri minori che sono, in ragione della loro età o livello di sviluppo, in una relazione di responsabilità, fiducia o potere nei confronti della vittima. Tipologie particolari di abuso sessuale sono lo sfruttamento sessuale (pedopornografia, prostituzione minorile, turismo sessuale) e l'abuso online (Regione Emilia-Romagna, 2013).