

## **Alcuni criteri della valutazione nelle azioni sociali<sup>1</sup>**

A. EGIDIO Y M.T. NEUILLY\*

D. GOMEZ \*\*

### *I. Aspetti preliminari.*

Come ci insegna l'esperienza quotidiana, le relazioni sociali rappresentano uno dei fatti basilari della vita. Benché fra le stesse relazioni sociali esistano delle coincidenze apparenti, tali coincidenze si producono in aspetti determinati e molto circoscritti, senza che si manifestino delle corrispondenze nella combinazione concreta delle caratteristiche, in modo tale che la pluralità si incrementa e la irripetibilità diviene ancora più marcata.

Anche limitandoci all'esame di un solo aspetto delle relazioni sociali, siamo tenuti a dare ragione ad un vecchio detto, secondo il quale l'uguale che è prodotto del diverso già solo per questo non è più uguale. Questo è un modo per sottolineare le motivazioni specifiche o la irripetibile trama situazionale, e per affermare la unitarietà e la non dissociabilità del trinomio persona-situazione-contesto.

La nostra rappresentazione delle relazioni sociali si è evoluta ed attualmente non sono più considerate come sinonimo di conversazioni, così come ci veniva detto da parte della scuola funzionalista nordamericana. Talcott Parsons riteneva che la azione sociale fosse il frutto delle preferenze individuali che possedevano un senso per gli attori dell'azione medesima e la relazione sociale pareva ridursi ad un comandamento: "parlare e comunicare è necessario". Però se si parla si vive in un mondo nel quale altri si sono parlati, vale a dire un mondo nel quale le loro interazioni hanno lasciato delle impronte che marcheranno le interazioni future. Il linguaggio, le modalità di interazione ed anche i contenuti della comunicazione pongono in rapporto ogni interazione nuova con tutte quelle che l'hanno preceduta.

Circoscrivere le relazioni sociali agli interscambi fra individui nelle relazioni

<sup>1</sup> Versione di A. Godino

\* Maîtres de conférences - Université Catholique d'Angers (FRANCIA)

\*\* Professore di Evaluation Psychologique - Università di Santiago de Compostela (SPAGNA)

vis-à-vis ci condurrebbe ad un riduzionismo che, sebbene possa essere valido nel momento in cui vogliamo stabilire dei principi predittivi, certo non lo è al fine di descrivere e comprendere la relazione nella sua globalità. Prendere in considerazione le relazioni sociali significa situarsi ad un livello di analisi diverso dalla ponderazione delle relazioni interpersonali (queste ultime si riferiscono alle relazioni intersoggettive fra persone. Anche precisando il contesto che le delimita - i ruoli e la situazione nella quale la relazione ha avuto luogo - il concetto sottolinea la percezione della relazione ed il significato che le viene attribuito dai partecipanti). Le relazioni sociali esprimono la materialità del tessuto sociale, a partire dal quale gli individui possono stabilire dei legami con altri. Senza tener conto di tale substrato questi possono difficilmente essere stabiliti

Non ci dilungheremo oltre in questo lavoro sulla polemica suscitata dal concetto di valutazione, riguardo al quale rinviamo il lettore a Egidio, Somat (1995). Consideriamo che valutare significa giudicare secondo alcuni criteri prestabiliti, secondo alcuni valori, vale a dire che consiste nel compiere un giudizio di valore. È per questa ragione che la valutazione non è né più chiara, né più scientifica, né meno ambigua della chiarezza della definizione e del grado di consenso sui valori che esistono in una società. La questione viene pertanto trasferita su di un terreno non meno instabile, quello dei valori. Cos'è un valore? la trattazione esatta di questo concetto ci obbligherebbe ad affrontare e ad approfondire le diverse definizioni che ne sono state date, che siano esse formali oppure filosofiche, e tutto ciò ci allontanerebbe troppo, senza utilità diretta, dai nostri interessi. Proprio questo termine ci dà la prima pista di ciò che rappresenta per noi un valore, la utilità, il valore è un "qualcosa" che serve. Senza che ci si taccia di utilitarismo estremo, diciamo che i valori sono le ragioni che, a nostro avviso, giustificano una scelta. Ai grandi valori che vengono inclusi in tutte le "Dichiarazioni dei diritti dell'uomo" o nelle Costituzioni dei paesi più "democratici", dobbiamo aggiungere i piccoli valori quotidiani che ci aiutano a prendere delle decisioni ed a vivere la vita di tutti i giorni. Gli esempi di vita ordinaria, "buono-bello-economico" o la famosa "tempesta in un bicchier d'acqua" - per fare riferimento a tutto ciò che sembra implicare molte conseguenze e disagio, anche se in pratica si vede che non ha importanza - sebbene siano solo due esempi li possiamo considerare come esempio del campionario dei nostri valori quotidiani. La giustizia, la libertà, l'autonomia - la scarsità di occasioni di lavoro - sono anch'essi esempi che trasmettono l'importanza dei valori per giustificare un'azione, e che mettono in evidenza le nostre ambiguità ed i nostri conflitti.

Le valutazioni vengono di solito realizzate rispetto ad azioni intenzionali, pianificate, con le quali si mira ad alcuni risultati specifici. Valutare, pertanto, è constatare se un risultato preteso è stato raggiunto, in che misura e a che prezzo. Valutare è anche apprendere qualcosa sull'azione a partire dai risultati.

Chiarite le parole chiave, possiamo illustrare il discorso con alcune immagini

delle relazioni sociali quotidiane. Così di fronte alle crisi economiche che in pratica interessano la totalità dei paesi del pianeta, le informazioni ci hanno abituato. Di fronte ad una scarsità di risorse sanitarie, il ministro della Sanità di turno può dire con tono afflitto, “il paese deve vivere con quello che ha”; di fronte alle immagini di attentati alle quali la gente è stata abituata, i familiari di una vittima sostengono che “una vita umana non ha prezzo”, e il conflitto sociale resta sospeso. Nessuno oserebbe chiedere se lascieremmo morire una persona ritenendo che non valga il denaro che ci costerebbe - e questo anche se il denaro è il senso esplicito della politica della discussione-. I conflitti saranno spesso risolti col rifiuto di confrontare le scelte politiche con la realtà concreta. I governi parleranno astrattamente di danni, mentre gli oppositori, al contrario, mostreranno casi concreti, storie patetiche e immagini impressionanti delle conseguenze della scelta politica sulle vite umane reali.

Per quanto concerne le relazioni sociali, esse possono essere comprese facendo riferimento ad una realtà sociale che le precede, e non come relazioni accidentali fra individui. Perciò riteniamo che l'analisi delle relazioni sociali non può fare a meno di un'analisi del processo di costruzione degli oggetti di studio e dell'attribuzione del carattere di entità a delle percezioni multiple (costruzione di oggetti, stili di vita ...). Campbel (1958) si pose questa questione: Quali sono i criteri che vengono utilizzati per parlare di entità nella descrizione ed analisi sociale? e Quali sono gli indici che ci permettono di pensare nel sociale in termini di gruppi, di comunità, di reti e di sistemi?

### *II. Aspetti da considerare nella valutazione delle percezioni sociali*

Andiamo ora a prendere in esame alcuni degli elementi che ci permetteranno una migliore comprensione della valutazione di azioni sociali. Essi si riferiscono alla costruzione di oggetti e alla attribuzione del carattere di entità alle percezioni multiple.

#### *2.1. La salienza fenomenica.*

L'insieme di informazioni che vengono elaborate dalle persone in qualunque tipo di relazione è molto vario. A causa di questo si tenta di integrare le informazioni delle diverse fonti e di estrarre alcune impressioni essenziali sull'“oggetto” che ci interessa. . Così la prima immagine che si possiede della realtà è quella dell'“oggetto” : la; percezione di un insieme apparentemente caratterizzato da unità e stabilità temporale ( quando una percezione si stabilisce, diventa relativamente stabile ed è più difficile da modificare). Non è casuale che l'“oggetto” più

evidente sia qualcosa di materiale: un elemento materiale, una persona. Ciò che è fisico è “evidente” (visibile), il suo carattere di unità permette inoltre la sua analisi di dettaglio, la sua enumerazione, la sua quantificazione; ciò che è “reale” è unitario e quantificabile...

Nel campo sociale la immagine fisica sulla quale si costruiscono le analogie più evidenti di “oggetto” è l’”individuo” - che in quanto realtà sociale può essere considerato letteralmente “uno e indivisibile”- per la si postula una integrazione indiscutibile. La persona è visibile e forma una unità evidente: essa possiede un corpo, inoltre è facile postularle un’autonomia, una capacità di agire come unità. In questo senso già Allport (1924) considerava che l’”atomo” nella vita sociale era rappresentato dall’individuo, indirizzando la psicologia sociale verso lo studio degli individui e non dei gruppi..

*“Non esiste psicologia dei gruppi che non sia essenzialmente e totalmente psicologia di individui (...) Quando diciamo che la massa è eccitata, impulsiva od irrazionale, vogliamo dire che gli individui che si trovano al suo interno sono eccitati, impulsivi e irrazionali... (p.4.)*

Il secondo aspetto che influisce nella percezione è la salienza, vale a dire l’aspetto del contesto sociale che ha il maggiore risalto (la novità, l’estremo, l’intensità... etc.).

## *2. 2. La tendenza all’integrazione*

La salienza dell’”oggetto” ha come prima conseguenza la categorizzazione dello stesso ed anche ciò che potremmo chiamare la tendenza verso posizioni integrative, che alcuni hanno denominato “tentazione individualista”: cioè la costruzione di “unità” di analisi più grandi a partire dall’individuo. A prima vista l’individuo è l’unità fondamentale del sociale, poiché appare la più “reale” e “oggettiva”. Però all’evidenza dell’”oggetto” -unità- si aggiunge l’evidenza delle relazioni, quanto meno di quelle visibili e dotate di un substrato fisico. Due persone che passeggiano stringendosi per mano ci fanno pensare ad un’altra “unità”- una unità composta: la coppia, gli innamorati-. Evidentemente ci sono due individui, però altrettanto evidentemente c’è una realtà nuova. Un reggimento di militari in parata, con lo stesso passo, che coordina i suoi movimenti “come un sol uomo”; una corale ..., formano una unità. In tutti i casi l’osservatore principale percepisce le individualità, però anche la manifestazione di una realtà nuova, meno riduzionista, ed in una sfera più molare e integrativa che le consente di agire “come se” essi potessero formare nuove unità: unità di azione comune, di meta comune. Il comun denominatore di tutte queste nuove unità che si formano a partire dallo stabilirsi di relazioni, è l’individuo. I criteri per postulare una nuova entità “sociale” vanno da quello meramente fisico (aspetto, azione comune, localizzazione

## Criteri di valutazione nelle azioni sociali

comune, meta comune) a quello più sottile: i segni di un'azione concertata, di azioni complementari.

### *2. 3. La qualità della nuova "unità".*

Il livello di analisi che si realizza attraverso il "continuum" spiegazione riduzionista-spiegazione integrativa ci permette in un primo momento di raggruppare le miriadi di relazioni sociali ed in un secondo momento di confrontarne le conseguenze. L'integrazione in unità di analisi più molarì (coordinamento, concertazione) si fonda sull'analogia fisica e ciò che mantiene l'unità sono le aspettative di guadagno. Osservare le relazioni in questo modo ci porta a postulare nuove entità.

Le relazioni umane sfuggono all'videnza fisica delle loro relazioni. Tuttavia, con diverse forme, le aspettative sono presenti. Da una coppia si aspetta una vita in comune, un certo grado di condivisione di vita; dagli abitanti di un quartiere si aspetta un certo sentimento di appartenenza. Nel pensare a partiti politici, a sette, a gruppi etnici, ci pare possibile descrivere le caratteristiche che sono comuni sia ai loro membri che all'insieme della loro realtà. La nostalgia di unità espressa come ordine ci conduce alla ricerca dell'organigramma per comprendere l'organizzazione, degli statuti per comprendere un'associazione, di un "movimento sociale" per identificare la struttura attuale od in gestazione delle dipendenze sociali che paiono esprimere forze comuni di fronte a "inviti" comuni.

### *2. 4. L'integrazione in un sistema.*

Ad un livello più astratto le scienze sociali hanno dovuto sviluppare un altro ordine di unità più globale, per descrivere le entità complesse costituite dalle relazioni fra entità: i sistemi. Parlare di "sistema" fa comunque riferimento alla percezione di un ordine, di un'unità, di una coerenza, di un'articolazione, di un'integrazione; vale a dire un "tutto" organizzato e nel quale gli elementi sono necessariamente interdipendenti. Contrariamente a quanto afferma il senso comune, "sistema" non significa necessariamente un ordine naturale o consensuale. L'ordine può essere il risultato della repressione e della imposizione della forza.

La ricerca di un significato comune porta allo studio di un "ordine" e alla sua imposizione. Il prezzo di una organizzazione democratica moderna comprende l'esclusione dei gruppi minoritari. È l'impossibilità di arrivare ad un consenso che porta a ritenere che la maggioranza è la più attendibile rappresentante della totalità ed ha il diritto di imporre il suo volere alle minoranze. Le chiamate all'unità e alla solidarietà si moltiplicano nei momenti di crisi sociale, si chiede di "serrare le fila", di partecipare, di impegnarsi in prima persona; si stigmatizzano i "devian-

ti", si moltiplicano le sanzioni contro ogni proposito che implichi una frammentazione od un dissenso.

I sistemi valgono anche come costruzioni conoscitive o "cognizioni". Ogni sistema può includere elementi a sé estranei, ci sono stranieri, però ci sono anche "minoranze", gli emarginati, i "disadattati", gli "anormali", che formano parte del sistema ma in una maniera problematica, in quanto definiti per opposizione alla norma. Così un sistema come unità delimiterà le frontiere della sua pertinenza e le regioni esplicitamente periferiche di questa pertinenza.

Il concetto di sistema non è necessariamente sinonimo di "armonia" e non dovrebbe essere etichettato con connotazioni etiche. Un sistema può essere "perverso", per esempio un regime di terrore; una relazione violenta o di sfruttamento, oppure buono, come un gruppo di lavoro armonioso, una democrazia partecipativa; non è il fatto che siano descritti come sistemi che li rende sistemi sociali propriamente detti, che si valutano positivamente o negativamente. Tantomeno sistema significa "gabbia"; si può considerare come sistema di relazioni interne che ne fanno una unità funzionale, tuttavia questa unità può essere inserita nelle relazioni esterne e pertanto essere permeabile.

Di fatto la scelta di un livello di organizzazione quale punto di ancoramento è una decisione strategica arbitraria. È ugualmente possibile privilegiare l'individuo, la coppia, la famiglia, il quartiere: la scelta tuttavia fissa l'attenzione su di un insieme di tratti, che sono quelli più adatti per definire il livello scelto, lasciando in secondo piano gli altri livelli.

### *2. 5. La induzione all'inverso.*

Mentre la generalizzazione suggerisce di solito una estrapolazione verso l'universale, l'induzione all'inverso la potremmo denominare "intrapolazione", in quanto crede di poter descrivere il particolare a partire dal generale. Un primo esempio lo si ritrova nelle scienze sociali, quando si nega il sociale con l'affermazione dell'individuale: le teorie del "grande uomo" che spiegano la storia tramite un individuo, oppure le ipotesi cospiratorie, che ci ricordano la ricerca del "capro espiatorio", od ancora il vedere un gruppo di manipolatori dietro ogni azione collettiva, sono alcuni degli esempi possibili.

Quanto detto sin'ora potremmo riassumerlo con lo schema che segue:

## Criteri di valutazione nelle azioni sociali

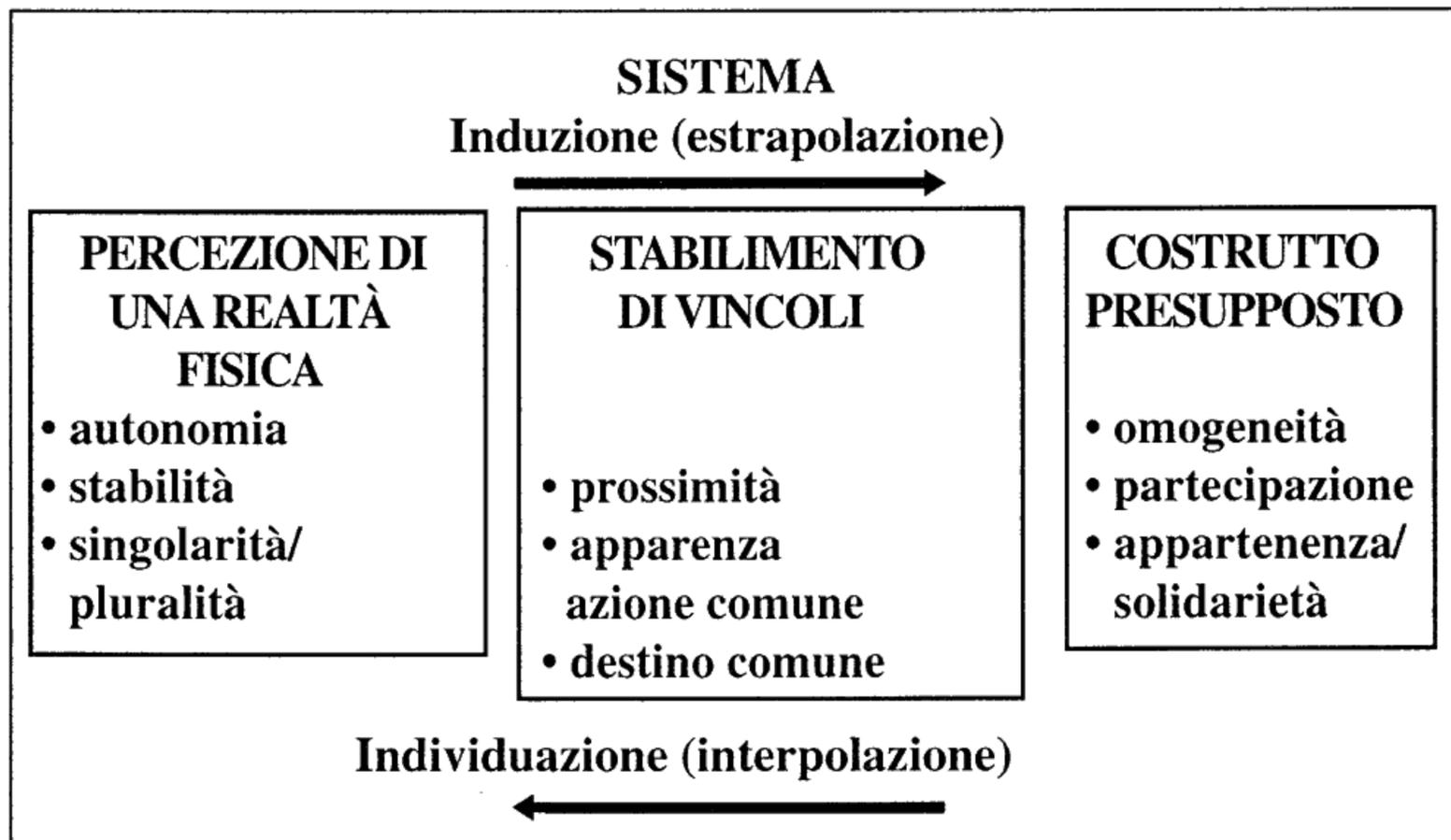


Fig. 1. Elementi che intervengono nella percezione e costruzione di "oggetti" sociali.

### III. Gli attori nelle relazioni sociali.

La valutazione - come già detto più sopra - è una operazione di "retroazione" critica su di un'azione in corso; è una critica che di solito ha luogo durante lo svolgersi dell'azione e che è la stima del risultato dell'azione. Però questo principio astratto, sebbene in teoria desiderabile, non impedisce che, nelle attività sociali, la valutazione si trovi sovente esclusa dall'azione: essa viene lasciata ad un tempo successivo e spesso affidata a soggetti diversi rispetto a quelli che presero parte all'azione.

Abbiamo anche sottolineato che non possiamo limitare l'azione sociale alla relazione "accidentale" fra individui. Questa va oltre, e implica l'integrazione del contesto e di unità analitiche esplicative di livello molare, che superano la semplice relazione interpersonale.

Cura di ogni valutazione formale è l'identificazione degli attori sociali implicati e interessati dall'azione sociale pianificata.. Nel caso citato prima - la deconnessione fra azione e valutazione - è cruciale l'identificazione dei partecipanti e degli attori sociali: la valutazione è ricompresa in un sistema di relazioni più complesse, poiché si vede e si rispetta la sua pertinenza attraverso una diversità di attori. Essa è più dipendente dalle comunicazioni, dai punti di vista divergenti spesso in contrasto; e inoltre si fonda su discorsi ed interpretazioni di un'azione

passata, vissuta in posizioni e ruoli assai diversi. In questo senso, è qui che dobbiamo prendere in considerazione le diverse distorsioni attributive: la tendenza egocentrica, il falso consenso, l'errore fondamentale... etc.

#### *IV. I criteri di azione*

Una delle strategie di analisi di una azione sociale consiste nel concettualizzarla come un sistema di relazioni fra settori sociali capaci di agire, settori che vengono denominati "attori", in quanto capaci di un'azione comune identificabile, che esprima un punto di vista, interessi, obbiettivi e strategie di negoziazione: l'azione può in tal modo essere descritta come un campo di forze intorno ad una posizione, nella quale le forze rappresentano le presenze sociali, i legami che si instaurano fra i partecipanti, ed i loro rappresentanti; tenendo in considerazione che il loro potere relativo nel determinare il risultato globale dell'azione si confronta con la definizione del campo.

La valutazione si colloca in un'azione sociale; vale a dire un sistema di relazioni sociali fra attori multipli, rappresentati da individui o gruppi. La situazione di intervento comprende lo scambio fra diversi livelli relazionali- professionali, istituzionali, amichevoli...- ove ciascuno si esprime interagendo con le relazioni interpersonali - simpatie, alleanze...-. Un tale sistema di relazioni può essere intercalato in contesti più estesi. Questa complessità si riflette inevitabilmente nella molteplicità di criteri che integrano una valutazione, che comprendono sia criteri espliciti ed astratti che criteri impliciti, che si riferiscono agli interessi degli attori e dei partecipanti.

Questi criteri li possiamo classificare in tre gruppi:

- Criteri di soddisfazione, potendo considerarli come indicatori di un altro criterio soggiacente, quello di efficacia (che si valuta se gli obbiettivi dell'azione sono stati realmente raggiunti).

- Ad un altro livello valutativo possiamo considerare i criteri di efficienza, vale a dire se i mezzi per raggiungere gli obbiettivi proposti sono stati utilizzati in modo efficace e corretto.

- Per concludere coi criteri di pertinenza, che analizzano in che misura le azioni sociali hanno fornito un contributo al gruppo.

Questi criteri sono indicatori degli aspetti da considerare nella valutazione delle azioni sociali (Gomez et al., 1996). La precisione ed efficacia della valutazione sarà in funzione dei costrutti stabiliti, e della descrizione delle relazioni fra questi ultimi. Benché queste relazioni siano spesso fortuite, è necessario specificare le condizioni relazionali e le loro varianti. Infine la valutazione deve considerare i nessi o relazioni presunte fra costrutti, e gli indicatori da utilizzare per questa analisi. Questi nessi specificheranno il comportamento o gli indicatori usati per effettuare la valutazione.

## Criteri di valutazione nelle azioni sociali

### *Bibliografía*

1. ALLPORT G.W., *Social Psychology*, Houghton Mifflin Co., Boston, 1924.
2. CAMPBELL D.T. "Common Fate, Similarity, and Other Indices of the Status of Aggregates of Persons as Social Entities" , *Behavioral Science*, 3, 14-25, 1958.
3. CAMPBELL D.T., Assessing the impact of planned social change, In G.M. Lyons (Ed.). *Social research and public policy*, Public Affairs Center , Hanover, Dartmouth College, 1975.
4. EGIDO A. , SOMAT A., *L'Evaluation Psychologique*, Cahiers de l'IPSA, n° 07, 1995
5. GERGEN K.J., DAVIS K.E., *The Social Construction of the Person*, Springer , New York, , 1985.
6. GÓMEZ D. , SABURIDO X.L., Egido A., Perception et Evaluation des facteurs de risques nucléaires, In : M.T. Neuilly (Coor. ), *Gestion de Crise. Cahier de L'IPSA n° 19*, L'Harmattan , Paris , 1996.
7. PARSON T., *The Structure of Social Action*, Mc Graw Hill, New York, 1975.
8. PARSON, T. , *The social system*, Free Press , Glencoe, 1951.
9. VARELA F.J., *Autonomie et connaissance. Essai sur le vivant*, Seuil , Paris, 1989.
10. VARELA F.J., *Connaître. Les Sciences cognitives. Tendances et perspectives.*, Seuil , Paris, 1989.

*Abstract*

This work constitutes a serie of reflections about the daily assessment, that concerns every action due to social change. The assessment is located in the social action, and this is considered as a system of social relationships between several actors represented by individual or groups. This consideration of the assessment brings us to define the different action criteria of the actors in the systems.

*Résumé*

Ce travail constitue une série de réflexions autour de l'évaluation quotidienne qui concerne toute action liée au changement social. L'évaluation se situe dans l'action sociale, et cette dernière est décrite comme un système de rapports sociaux entre auteurs multiples représentés par des individus ou des groupes. Ainsi considérée l'évaluation nous amène à définir les différents critères d'action des acteurs dans les systèmes.

*Riassunto*

Questo lavoro costituisce una serie di riflessioni sulla valutazione quotidiana che concerne ogni azione legata al cambiamento sociale. La valutazione si situa dentro l'azione sociale, e quest'ultima è descritta come un sistema di rapporti sociali tra attori multipli, rappresentati da individui o da gruppi. Vista in questo modo la valutazione ci porta a definire i differenti criteri d'azione degli attori all'interno dei sistemi.