

Università e Ordine degli Assistenti Sociali a confronto per la costruzione di Linee guida

Percorsi alternativi di supervisione dei tirocini ai tempi del Covid-19

Maria Lucia Piga

Università di Sassari

Laura Pinna

Università di Sassari

Com'è noto, il Covid-19 ha comportato una ridefinizione delle modalità operative del lavoro sociale, attraverso lo smart working e l'utilizzo degli strumenti professionali «in remoto» (colloquio o riunione d'équipe). La rivisitazione del modo di operare degli assistenti sociali, che ha permesso di rispondere alle indifferibili esigenze dei professionisti nei servizi in un periodo così critico come quello pandemico, ha avuto una ricaduta nella realizzazione dei tirocini curriculari «classici» per gli studenti iscritti nei corsi di laurea in Servizio Sociale, comportando una drastica limitazione quando non l'interruzione degli stessi tirocini, percorsi obbligati e fondamentali nella formazione dei futuri assistenti sociali. Pertanto, la loro alterazione da un lato ha comportato la decurtazione di una parte fondamentale del percorso di studi, dall'altro però ha suscitato un fattivo confronto tra le istituzioni deputate. Con questo lavoro si vuole portare l'esempio di una consolidata esperienza di «corresponsabilità formativa» tra Università di Sassari e Ordine degli Assistenti Sociali – Regione Sardegna, che ha favorito la realizzazione di «laboratori di tirocinio» attraverso il coinvolgimento dell'intera comunità professionale, sotto la regia dei docenti a contratto di tirocinio. Questo ha aperto lo sguardo delle due istituzioni su un'ipotesi di stesura di Linee guida, al fine di «modellizzare» la messa a sistema di tale esperimento formativo.

Parole chiave

Servizio Sociale – Covid-19 – Supervisione – Tirocinio curricolare – Linee guida.

A Maria Lucia Piga vanno attribuiti i paragrafi *L'Università e l'Ordine degli Assistenti Sociali e Ipotesi di Linee guida*. A Laura Pinna i paragrafi *L'emergenza COVID-19 e il lavoro sociale e L'effetto corale dell'esperienza del Dumas: i Laboratori sperimentali di tirocinio*.

L'emergenza COVID-19 e il lavoro sociale

Il Covid-19 ha portato il servizio sociale ad essere «impegnato in prima linea» (Sanfelici, Gui e Mordeglia, 2020) soprattutto nei confronti di soggetti più vulnerabili: impegno che ha causato uno «spiazzamento operativo» (Allegri, 2012), tra distanziamento fisico e ridefinizioni organizzative e professionali. Gli assistenti sociali, con il loro bagaglio di competenze ed esperienze, hanno lavorato in condizioni nuove e non pianificate (Sanfelici, 2020) con l'introduzione dello smart working (Sanfelici, Gui e Mordeglia, 2020) e l'utilizzo di nuovi strumenti professionali, come le riunioni d'équipe o il colloquio in modalità online (Dellavalle e Cellini, 2020). Al fine di evitare vuoti nella gestione del lavoro, gli assistenti sociali hanno attivato atteggiamenti professionali come la creatività e la disponibilità al cambiamento, atteggiamenti pur consolidati nella tradizione (Dal Pra Ponticelli, 1987), ma richiamati e valorizzati come competenze legate al «saper divenire»: la professione dell'assistente sociale, come anche sottolineato dal preambolo del nuovo Codice deontologico dell'assistente sociale (2020), è infatti «dinamica e riflessiva».

Sul piano formativo, la ridefinizione di modalità lavorative ha avuto anche una ricaduta importante nella realizzazione dei tirocini curricolari nei corsi di laurea in Servizio Sociale, dove il tirocinio è un percorso obbligato e fondamentale nella formazione dei futuri assistenti sociali, che richiede applicazione nel tempo, fin dal primo anno di università. Luogo di integrazione teorico-pratica, è un processo in cui lo studente «apprende ad apprendere» (Neve, 2013) e a riflettere sulle scelte metodologiche nel contesto pratico, attraverso l'«io» vicario del professionista che lo affianca. La chiusura dei servizi da un lato ha limitato notevolmente la possibilità dei supervisori di affiancare gli studenti in modalità tradizionale, dall'altra ha creato un forte disagio in questi ultimi, che si sono trovati «decurtati» di una parte della formazione di base significativa, dal momento che gli assistenti sociali in smart working avevano in gran parte ritirato la loro disponibilità a fare da supervisori, per diversi motivi, spesso indipendenti dalla loro volontà.

L'Università e l'Ordine degli Assistenti Sociali

Il Dipartimento di Scienze Umanistiche e Sociali (d'ora in poi Dumas) dell'Università di Sassari, unica sede formativa di Servizio Sociale in Sardegna, da un lato, e l'Ordine degli Assistenti Sociali – Regione Sardegna (d'ora in poi CROAS), dall'altro, da anni hanno avviato un percorso di collaborazione integrato che ha permesso l'indispensabile condivisione di obiettivi formativi. Questa condivisione si è resa necessaria anche in considerazione del fatto che il tirocinio rappresenta per gli studenti di Servizio Sociale non solo una tappa della loro formazione, ma anche la prima occasione di confronto extra-accademico, per cui il supporto del CROAS assume di fatto una funzione latente di socializzazione dei tirocinanti alla comunità professionale.

Il Covid-19 e il blocco dei servizi hanno comportato una serie di vincoli, rimettendo in discussione quest'asse di condivisione, non perché sia venuto meno il senso

di un'alleanza tra Dumas e CROAS, ma perché è mancato il terreno storico su cui svilupparla. Il sistema territoriale dei servizi ha accolto sempre meno, infatti, gli studenti in tirocinio, per il fatto che in gran parte gli enti erano chiusi a causa del lockdown.

Come soluzione (parziale) al venire meno delle occasioni di tirocinio nei servizi alla persona, si è proceduto a una ridefinizione urgente e a un ripensamento della tradizionale prassi, attraverso la predisposizione di «laboratori» su piattaforma Teams gestiti dagli assistenti sociali docenti a contratto, in collaborazione con altri professionisti disponibili a svolgere, alcuni per la prima volta, il ruolo di supervisori. Questi hanno portato la loro esperienza e competenza qualificata, sperimentando alternative al tirocinio tradizionale, come vedremo nel paragrafo successivo. In attesa di indicazioni a livello nazionale anche da parte del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali (d'ora in poi CNOAS), dal 2020 il Dumas e il CROAS (Consiliatura che ha concluso il mandato il 14/06/2021) hanno valutato l'opportunità di definire delle Linee guida come base per regolare questa improvvisa novità e proseguire in modo organico e permanente con le modalità di tirocinio alternative. In tali aspetti è stata coinvolta l'intera comunità professionale e parte di quella accademica: insieme, si è offerta agli studenti una risorsa formativa basata su orientamenti esperienziali di settore e su una «narrativa professionale» densa di riflessività.

Da un lato, sperimentandosi attraverso il confronto con le nuove generazioni, i docenti hanno permesso un tirocinio a 360 gradi, rivolto all'intero ambito sociale teorico-pratico e in un certo senso «dematerializzato». Non si trattava infatti semplicemente di apprendere da un tirocinio «localizzato in quell'ente», ma di riflettere sul portato di testimoni qualificati, dando voce a esperienze significativamente ancorate a principi e fondamenti dell'agire, dove anche i dilemmi etici e le specificità della pratica hanno avuto ascolto, possibilità di discussione, dignità di paradigma.

Dall'altro, i supervisori si sono rimessi in gioco in una nuova esperienza formativa che li ha condotti, attraverso la teorizzazione della prassi, a una riflessione e una nuova ridefinizione del loro operato. Questo ha comportato un ripensamento circa le proprie competenze professionali e un nuovo slancio della motivazione positiva al lavoro, rendendo in tal modo disponibili ulteriori strumenti per prevenire il rischio di *burnout* (Allegri, 2000).

L'effetto corale dell'esperienza del Dumas: i Laboratori sperimentali di tirocinio

Il caso qui presentato ha come obiettivo l'analisi della ridefinizione e il ripensamento del tradizionale tirocinio curricolare da parte del Dumas e del CROAS, ripensamento che si è reso necessario al fine di ricercare strategie urgenti e alternative in epoca Covid-19. La pandemia ha acuito alcune serie criticità precedenti del tirocinio di Servizio Sociale in Dumas, creando difficoltà soprattutto per gli studenti del terzo anno che, pur avendo concluso gli esami —non avendo nemmeno avviato il tirocinio obbligatorio— rischiavano, per problemi indipendenti dalla loro volontà, di non potersi laureare in corso. In risposta a ciò, si è pensato di attivare la comunità

professionale per garantire percorsi formativi ed esperienziali (anche brevi) sia per gli studenti tirocinanti, sia per gli stessi assistenti sociali supervisor.

Quali le procedure attivate? Al fine di organizzare i tirocini in e-learning si è proceduto, in collaborazione con il CROAS Sardegna, a coinvolgere la comunità professionale attraverso un avviso per acquisire la disponibilità di assistenti sociali come supervisor degli studenti tirocinanti dei corsi di laurea triennale e magistrale in Servizio Sociale dell'Università di Sassari, per l'anno accademico 2020/2021, da concludersi entro il giugno 2021, termine ultimo per molti studenti per non ritardare la carriera di durata triennale.

All'avviso Dumas/CROAS hanno aderito diversi assistenti sociali professionisti che già in passato avevano svolto il ruolo di supervisore, ma anche esperti che non avevano mai dato la disponibilità in precedenza per l'attività di supervisione (per diverse motivazioni, che per questioni di spazio qui possiamo solo sintetizzare: mancanza di tempo, paura di non essere all'altezza, difficoltà di gestione del tirocinante, carenza di spazi adeguati, distanze chilometriche tra sedi degli enti e Dumas, mancato riconoscimento del lavoro supplementare di supervisione oltre il minimo già accreditato, ecc.). Attraverso la modalità e-learning e grazie all'utilizzo della piattaforma Teams, sono stati, pertanto, predisposti i *Laboratori sperimentali di tirocinio* (Casula, 2020), coordinati dai docenti di tirocinio, dove assistenti sociali esperti si sono messi alla prova in attività di supervisione telematica, permettendo un loro «rimettersi in gioco» e un'esperienza a 360 gradi con più supervisor operanti in settori differenti (Piga, 2021; Piga e Pisu, 2021).

Infatti, la particolarità di questo tirocinio è stata quella di permettere l'esperienza «pratica» contemporaneamente in più servizi, con l'affiancamento di più supervisor e l'acquisizione di una maggiore competenza teorico-pratica rispetto al social work in presenza, nella prospettiva di un inedito «effetto patchwork» professionale. Questo si è caratterizzato per la presenza di più voci, ma contemporaneamente per l'emergenza di una corallità che ha fatto da sfondo armonico a tutta l'esperienza.

Gli studenti (56 su 80 iscritti) hanno partecipato a diversi laboratori sulla piattaforma Teams tenuti da sette supervisor esperti in determinate aree, coordinati dalla docente di Tirocinio 2, relativi ai seguenti argomenti:

- La dipendenza: malattia prevedibile, curabile, guaribile
- La segnalazione. Cosa è? Come si effettua? Obbligo di segnalazione e obbligo di intervento
- Implicazioni deontologiche e metodologiche della segnalazione
- La Giustizia Penale Minorile
- Salute mentale e residenzialità. Struttura organizzativa delle residenze psichiatriche
- I minori stranieri non accompagnati
- Allontanamenti e affidamento
- Supervisione condivisa. Il tirocinio e la relazione
- Analisi e registrazione di colloqui
- Relazione sociale
- Role-play.

Alcuni laboratori hanno visto gli studenti impegnati in attività teorico-pratiche che hanno permesso loro di cimentarsi nella stesura di relazioni e lavori di gruppo, altri sono stati realizzati anche attraverso la partecipazione di beneficiari degli interventi che hanno dato un valore aggiunto alle attività, permettendo di calare l'esperienza nella realtà lavorativa.

Inoltre, per sostituire almeno 6 CFU (crediti formativi universitari) dei 21 previsti per il tirocinio, Dumas ha contrattualizzato *ex novo* una docenza di 30 ore, il corso di Legislazione sociale, un corso essenziale, ma non ancora previsto nell'ordinamento didattico di L39. La sua istituzione ha avuto la funzione di colmare una lacuna della formazione, nel momento stesso in cui rispondeva all'emergenza di dover sostituire almeno 30 ore di tirocinio pratico. L'introduzione di tale insegnamento ha portato a una riflessione rispetto all'incardinamento definitivo di tale materia all'interno del piano di studio. L'esame finale di Legislazione sociale è stato sostenuto da 71 studenti su 80.

L'esperienza dei Laboratori sperimentali di tirocinio, nonostante le difficoltà della didattica online, è stata vissuta dagli studenti come un'opportunità di apprendimento, di confronto e di lavoro di gruppo, come riferito da una partecipante:

A mio parere, vista tale situazione, apprendere il tirocinio online è stato molto complicato in confronto a essere in presenza e vedere le cose in pratica; però ciò non è stato un limite, cioè a parte la didattica online, è sempre stato utile e un'opportunità capire bene come funziona anche perché son stati fatti gruppi di lavoro ed esercizi (casi) da apprendere, confrontarsi con gli altri, ascoltare vari assistenti sociali. Quindi nonostante la distanza ho acquisito molto lo stesso e ho imparato qualcosa (Mariella, 3° anno).

Gli studenti hanno evidenziato anche l'importanza dell'insegnamento di Legislazione sociale, ottima alternativa al tirocinio pratico:

Ho avuto la possibilità di frequentare il corso di Legislazione sociale che è stato di grande importanza per proiettarmi in quella che è la pratica di questa professione. L'esame di Legislazione sociale lascia un «residuo» di 75 ore di tirocinio, che, a mio modesto parere, potrebbero non essere sufficienti per lasciare la giusta impronta. Avrei preferito, personalmente, che i laboratori fossero aperti a tutt*, anche agli/alle student* del secondo anno, per poter dare completezza al corso di legislazione in un unico periodo. Certamente non è paragonabile alle lezioni «sul campo», ma è stata un'ottima alternativa al tirocinio pratico vista la enorme emergenza che tutti abbiamo dovuto affrontare (Attilio, 1° anno fuori corso).

In tal modo si intravede pure un vantaggio: grazie al fatto che il tirocinio esterno negli enti è stato ridotto al 40% del monte ore, il più fluido *turnover* di studenti che ne è conseguito dovrebbe in futuro consentire a tutti una parziale sperimentazione della modalità in presenza, sia pur minimale.

La risposta all'emergenza attraverso gli incontri telematici ha consentito di affrontare argomenti che vanno dalle presentazioni introduttive degli enti, all'integrazione teorico-pratica, fino all'analisi di studi di caso, passando per l'utilizzo della documentazione professionale. Soprattutto, grazie al senso di responsabilità, alla disponibilità e al «saper divenire» delle docenti di tirocinio, si sono generate nuove

strategie di apprendimento. La situazione di necessità e di urgenza che ha creato la pandemia ha, infatti, portato le docenti a ripensare il proprio ruolo in termini innovativi e creativi per favorire un'esperienza quanto più formativa possibile per gli studenti e per offrire un adeguato supporto ai supervisori nella realizzazione del tirocinio con queste nuove modalità. L'essere creativi comporta la capacità di osservare le cose «in modo nuovo o da prospettive diverse da quelle consolidate» e di sviluppare ipotesi alternative (Bertotti, Fazzi e Rosignoli, 2021).

Come già spiegato, la tipicità del lavoro dell'assistente sociale è l'utilizzo della creatività in momenti di difficile gestione della situazione: in tal caso l'alleanza Dumas-CROAS è servita a valorizzare l'aspetto deontologico «dinamico e riflessivo» per poter trovare soluzioni alternative finalizzate a raggiungere il miglior benessere possibile degli studenti, con una ricaduta positiva anche sulle conoscenze e le capacità dei docenti assistenti sociali e della comunità professionale. Per quest'ultima non trascurabile, infatti, è la risultante dell'essersi attivata attraverso percorsi di formazione e auto-riflessione, fatto che ha comportato benefici effetti anche sul piano del benessere lavorativo.

Ipotesi di Linee guida

La pandemia ha portato all'evidenza e aggravato le precedenti criticità dell'organizzazione accademica del tirocinio. Nonostante tali criticità, si è cercato di favorire il consolidamento di percorsi formativi già organizzati in passato dal Dumas e dal CROAS (Piga, 2019), a favore dei supervisori intesi come «garanti del processo di apprendimento» (Neve, 2013). Soprattutto, però, l'esperienza ha dato luogo a una riflessione sulla possibile definizione di Linee guida, ipotizzate come passaggio istituzionale e organizzativo che rafforza l'alleanza Dumas-CROAS.

Dall'esperienza sopradescritta rilevano i seguenti punti:

- formazione adeguata e permanente dei supervisori, non solo di quelli che già esercitano tale ruolo, ma anche di chi vuole affacciarsi a questa esperienza, mediante percorsi che possano fungere sia da formazione/supervisione, sia da attività *peer-to-peer*, per una miglior condivisione dell'esperienza teorico-pratica;
- costituzione di una sorta di «Registro dei supervisori», dove possano iscriversi i professionisti interessati a formarsi e svolgere tale attività, anche in futuro;
- possibile attivazione della supervisione delegata (Dellavalle e Rocca, 2017), realizzata da un assistente sociale esterno all'ente ospitante (in quanto non presente al suo interno) in un tirocinio sperimentale (TS).

È in discussione la possibilità di proseguire l'esperienza dei Laboratori sperimentali di tirocinio, anche al fine di assicurare alla gran parte degli studenti una serie di vantaggi legati alla formazione in remoto, compreso quello di «fare meno ore in presenza» e consentire così a tutti i tirocinanti l'esperienza pratica con un ragionevole turnover del loro inserimento negli enti convenzionati.

Per completare i percorsi formativi legati al processo di apprendimento sul campo, nelle Linee guida sono previsti percorsi complementari al tirocinio tradizionale, eventualmente da standardizzare come formazione trasversale. La condivisione di tali Linee guida, anche a livello nazionale, potrebbe rappresentare, se non un vademecum per la corresponsabilità formativa, almeno una «buona pratica» o un dialogo tra saperi, accademici e professionali.

In definitiva, la sperimentazione dei laboratori di tirocinio, nata come risposta a una situazione di emergenza, ha favorito modalità differenti di supervisione attraverso l'attivazione di un lavoro di rete con una diversa messa in gioco della comunità professionale in un sistema formativo integrato (Folgheraiter, 2015). In una situazione che rischiava una «cristallizzazione», la collaborazione tra istituzioni e il coinvolgimento di docenti e di nuovi assistenti sociali in realtà ha dato impulso a una sperimentazione nuova e ricca di stimoli, dove tutti sono reciprocamente coinvolti in un processo di apprendimento e di crescita (Bianchi e Folgheraiter, 1993).

Gli studenti, d'altro canto, hanno usufruito di modalità di apprendimento differenti, diventando essi stessi protagonisti della sperimentazione, vivendo una pluralità di apporti in un «sapere», «saper fare», «saper essere» e «saper divenire», attraverso il confronto con esperti professionisti (Folgheraiter, 2015).

Per il futuro, e in un senso più ampio, si attende di recepire il punto di vista di CNOAS e CROAS riguardo ai recenti cambiamenti normativi in accademia, previsti nel quadro del PNRR – Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, che vedono l'istituzione di lauree abilitanti e professionalizzanti. Attualmente sul tema è in corso un dibattito a cura della Conferenza dei Corsi di Laurea in Servizio Sociale delle Università italiane (CLASS), in dialogo con il mondo professionale.

La definizione di Linee guida condivise, comunque, non solo servirà a consolidare uno specifico percorso sperimentale in Dumas, ma rappresenta il caso di un'importante alleanza per la condivisione dinamica di competenze teorico-pratiche, nell'interesse delle università, degli ordini, ma soprattutto delle future generazioni di assistenti sociali. Infine, quest'alleanza gioverà sicuramente alla qualità del sistema di welfare del nostro Paese, al carattere autocorrettivo di istituzioni che, lungi dall'essere autoreferenziali, non possono vivere se non alimentandosi del rapporto di mutua collaborazione con il territorio in cui operano.

Abstract

As is known, COVID-19 has led to a redefinition of the operating methods of social work, through smart working and the use of «remote» professional tools (interview or team meeting). The review of working of the social workers, which has made it possible to respond to the needs of professionals in services, in such a critical period as the pandemic, has had an impact on the creation of «classic» curricular internships for the students of the Degree in Social Work courses, involving a drastic limitation when not the interruption of the same internships, obligatory and fundamental paths in the training of future social workers. Therefore, their alteration on the one hand led to a «curtailment» of a fundamental part of the course of study, but on the other hand, it caused an effective confrontation between the appointed institutions. With this work we want to give the example of a consolidated experience of «formative co-responsibility» between the University of Sassari and Order of Social Workers – Sardinia Region, which has favoured the creation of «internship workshops», through the involvement of the entire professional community, under the direction of internship contract teachers. This opened the gaze of the two institutions to a hypothesis of drafting guidelines, in order to «model» the system of this training experiment.

Keywords

Social Work – COVID-19 – Supervision – Curricular internship – Guidelines.

Bibliografia

- Allegri E. (2000), *Supervisione e lavoro sociale*, Roma, Carocci.
- Allegri E. (2012), *Spiazzamenti. Servizio sociale e innovazione*, «La Rivista di Servizio Sociale», n. 2, pp. 53-61.
- Bertotti T. Fazzi L. e Rosignoli A. (2021), *Il servizio sociale: le competenze chiave*, Roma, Carocci Faber.
- Bianchi M. e Folgheraiter F. (1993), *L'Assistente Sociale nella nuova realtà dei servizi*, Milano, FrancoAngeli.
- Casula B. (2020), *Stare nel tirocinio e stare negli Enti: l'esperienza di tirocinio all'Università di Sassari*, «La Rivista di Servizio Sociale», n. 2, pp. 100-110, doi: 10.1400/283656.
- Codice deontologico dell'assistente sociale* (2020), Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali, in vigore dal 1° giugno 2020, <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/II-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf> (consultato il 29 aprile 2022)
- Dal Pra Ponticelli M. (1987), *Lineamenti di servizio sociale*, Roma, Astrolabio.
- Dellavalle M. e Cellini G. (2020), *Emergenza COVID-19: risposte dei servizi e delle professioni sociali*, «Il Piemonte delle Autonomie», n. 2.
- Dellavalle M. e Rocca V. (2017), *Sperimentare nuovi percorsi di servizio sociale attraverso il tirocinio*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», n. 4, pp. 21-25.
- Folgheraiter F. (2015), *Prefazione*. In M.L. Ranieri, *Tirocini e stage di servizio sociale. Manuale per studenti e supervisori*, Trento, Erickson, pp. 7-10.

- Neve E. (2013), *Tirocinio*. In M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, Roma, Carocci, pp. 721-728.
- Piga M.L. (2019), *Percorsi di libertà responsabile per la formazione degli assistenti sociali*. In M.L. Piga (a cura di), *Servizio sociale e comunità responsabile. Pratiche e strumenti per una formazione di qualità*, Milano, Open Sociology/FrancoAngeli.
- Piga M.L. (2021), *Il lavoro sociale in pandemia tra emergenza e riflessività: quale corresponsabilità formativa nella trasmissione del sapere di servizio sociale?*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», n. 3, pp. 30-34.
- Piga M.L. e Pisu D. (2021), *Il tirocinio ai tempi del coronavirus: le responsabilità condivise per la formazione teorico-pratica in Servizio sociale*. In R. Guidi e I. Psaroudakis (a cura di), *Interpretare il cambiamento. Agire politico e sfide formative degli assistenti sociali*, Pisa, Pisa University Press.
- Sanfelici M. (2020), *Il servizio sociale ai tempi del COVID-19: le condizioni di lavoro degli assistenti sociali e la preparazione delle organizzazioni dei servizi sociali nella prima fase dell'emergenza*, «La Rivista di Servizio Sociale», n. 1, pp. 4-22.
- Sanfelici M., Gui L. e Mordegli S. (2020), *Il servizio sociale nell'emergenza COVID 19*, Milano, FrancoAngeli.

