

Le attività di tirocinio in epoca di pandemia

Primi risultati di un'indagine empirica sulla qualità percepita da parte degli studenti dell'Università di Cassino

Maurizio Esposito

Università di Cassino e del Lazio
Meridionale

Maria Ferrara

Università di Cassino e del Lazio
Meridionale

Il tirocinio, nella formazione degli assistenti sociali, costituisce un processo di apprendimento del ruolo professionale in modo diretto e partecipato, attraverso l'esperienza professionale svolta sul campo. Lo stato di emergenza determinato dal Coronavirus ha imposto di rivedere l'organizzazione dell'attività di tirocinio consentendo agli studenti di svolgerlo a distanza con il supporto dei tutor interni e degli enti con assistenti sociali disponibili alla supervisione. Obiettivo della ricerca è stato quello di valutare la qualità dell'attività del tirocinio a distanza. I dati sono stati raccolti attraverso la somministrazione di questionari costruiti ad hoc utilizzati negli anni precedenti, ma modificati alla luce delle nuove modalità di svolgimento del tirocinio. Oltre l'80% degli studenti (L-39 e LM-87) è soddisfatto di come è stato svolto il «tirocinio», sia interno che esterno, poiché considerato molto interessante e formativo. I punti di forza vengono confermati in entrambi i corsi di laurea (rapporto studente/tutor; professionalità e competenza, disponibilità), tuttavia emergono criticità relativamente alla modalità a distanza introdotta in conseguenza della pandemia, che contempla inevitabilmente la mancanza di contatto diretto del lavoro sul campo e risulta meno efficace nel far comprendere la professione che andranno a svolgere. Non si può escludere l'importanza esperienziale del tirocinio svolto sul campo; tuttavia la modalità online, pur rimanendo una scelta da effettuare solo in senso residuale, ha consentito di non bloccare il sistema e di far laureare nei tempi previsti gli studenti che ne hanno usufruito.

Parole chiave

Tirocinio – Formazione – Qualità – Valutazione – Pandemia.

Introduzione

Secondo la definizione data da Carolyn Noble, «il tirocinio è un'attività altamente formativa che offre l'opportunità agli studenti di sviluppare, arricchire e integrare la conoscenza teorica e la conoscenza pratica all'interno di un processo che comporta anche un ruolo attivo, un fare» (Noble, 2001, p. 348, *traduzione degli autori*). L'attività di tirocinio, quindi, nella formazione degli assistenti sociali costituisce un processo di apprendimento del ruolo professionale in modo diretto e partecipato, intersecando la teoria appresa in aula e l'esperienza professionale svolta presso un contesto lavorativo specifico, e rappresentando, così, una modalità insostituibile per raggiungere obiettivi formativi come le conoscenze dei principi e valori specifici della professione, le conoscenze teorico-metodologiche e le competenze operativo-professionali (Delavalle e Rocca, 2017).

I corsi di laurea in Servizio Sociale (L-39) e Politiche Sociali e del Servizio Sociale (LM-87) del Dipartimento di Scienze Umane, Sociali e della Salute dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale considerano le attività di tirocinio come un vero e proprio tubo cardanico che mette in comunicazione le attività a sfondo più prettamente teorico con quelle dalla vocazione eminentemente pratico-operativa. Come si legge nel Regolamento delle attività di tirocinio, revisionato nel giugno 2021, la finalità primaria del tirocinio consiste nell'offrire alla/al tirocinante uno spazio di apprendimento in continuità con il piano di studio, preposto all'esercizio del modello ciclico di apprendimento teoria-prassi-teoria. L'attività di tirocinio non è semplicemente uno strumento per l'apprendimento di competenze e di abilità della professione di assistente sociale nei reali contesti lavorativi, ma rappresenta un processo di apprendimento originale che si snoda attraverso un lavoro di continuo raccordo/verifica/ riflessione/scambio tra i contenuti teorici appresi e i modelli effettivamente agiti nel mondo del lavoro professionale (si veda Cola, 2016).

Il tirocinio si svolge all'interno di istituzioni, enti, servizi, organizzazioni di carattere pubblico, privato e no-profit, operanti in ambito politico-sociale, nei settori socio-assistenziale, socio-sanitario, socio-educativo, nei livelli di prevenzione/programmazione, cura/gestione, riabilitazione/recupero sociale. I rapporti di collaborazione fra università ed enti ospiti sono regolamentati da apposite convenzioni, redatte ai sensi del Decreto Interministeriale 25 marzo 1998, n. 142, «Regolamento recante norme di attuazione dei principi e dei criteri di cui all'art. 18 della legge n. 196/97». La/il tirocinante deve essere guidato singolarmente da un assistente sociale professionista esperta/o, che adotta un comportamento consono al ruolo di supervisore di tirocinio.

I corsi di studio dell'Università di Cassino e del Lazio Meridionale si avvalgono inoltre della figura dei tutor di tirocinio interni, selezionati tramite bando pubblico, iscritti nella sezione A dell'Albo professionale degli Assistenti Sociali. Essi hanno la responsabilità di facilitare l'incontro, il reciproco ascolto e il confronto fra tirocinanti, mondo accademico e gli enti ospiti, già disponibili e potenziali. Coadiuvano il processo di «abbinamento» fra tirocinante, ente ospite e assistente sociale supervisore.

Il supervisore di tirocinio, oltre alle richiamate responsabilità derivanti dal Codice deontologico, pone in essere, raccordandosi con l'università, ogni utile strategia, comportamento, metodologia per il migliore esito del tirocinio. Egli ha, altresì, la responsabilità di interagire con gli altri soggetti attuatori per ogni opportuno confronto sul percorso formativo della/del tirocinante e per la relativa valutazione dell'esperienza; rileva e verifica giornalmente le presenze della/del tirocinante.

L'emergenza Covid-19 ha sconvolto numerosi contesti lavorativi, familiari, sociali e procedure a livello nazionale e internazionale. Per limitare l'esplosione dei contagi, molte nazioni, tra cui l'Italia, dal marzo del 2020 hanno adottato misure stringenti di limitazione della mobilità e delle interazioni sociali delle persone (il cosiddetto *lockdown*). Questa inedita situazione ha comportato un *re-design*, in certi casi molto profondo, delle procedure in numerosi ambiti, tra cui quello relativo ai servizi sociali. Nella fase emergenziale, il servizio sociale si è trovato in particolare a rivedere completamente il rapporto con l'utente e le interazioni con colleghi, sovente con l'impossibilità di organizzare operazioni in équipe sul campo. L'art. 47 del Decreto legge n. 18 del 2020 ha lasciato ampia libertà alle singole amministrazioni competenti di scegliere le modalità attuative dei servizi. In molti casi, questo ha determinato un utilizzo della modalità *smart working*.

Lo stato di emergenza ha accelerato i ben noti processi di digitalizzazione, trasferendo l'uso delle piattaforme digitali alle diverse attività del percorso universitario, non ultime quelle relative al tirocinio (Sau, 2020; Esposito e Addessi, 2021).

Anche a Cassino, come negli Atenei nazionali dove è prevista un'attività di formazione sul campo, la *governance* del corso di studio ha provveduto a «tradurre» l'organizzazione dell'attività di tirocinio tradizionale, che riguarda un'esperienza realizzata in enti pubblici, territoriali e cooperative del Terzo settore dallo studente che — guidato da un professionista — ha la possibilità di comprendere, tra gli strumenti operativi, lo studio del territorio, l'analisi dei bisogni e delle risorse dell'utenza e delle normative di riferimento oltre alla stesura di piani e programmi di lavoro. Ciò ha previsto la possibilità di svolgere il tirocinio a distanza per ciascuno studente, con il supporto dei tutor interni, e degli enti in convenzione in cui fossero presenti assistenti sociali disponibili per la supervisione.

Questo nuovo modo di svolgere un'attività altamente formativa per i futuri assistenti sociali ha consentito di riflettere sui nuovi assetti organizzativi e sui nuovi strumenti, sulle nuove procedure e azioni professionali adottate. Ha consentito di comprendere come si affronta un'emergenza ricca di incertezze e come, nonostante il distanziamento generalizzato, si possa svolgere una professione che necessita di «relazione» costante con l'utente (Folgheraiter, 2011; Donati e Maspero, 2021). Un ruolo importante nella nostra Università è stato svolto dal tutor interno e dal supervisore del tirocinio, che hanno avuto il compito di aiutare lo studente a entrare nel mondo dei servizi sociali anche in maniera virtuale. La ricerca che qui proponiamo ha avuto come obiettivo quello di valutare la qualità del percorso formativo dei tirocinanti durante la pandemia, ma anche di stimare i punti di forza e i limiti di questa nuova modalità.

Metodologia

A partire dall'anno accademico 2016/2017, sulla base delle indicazioni del Consiglio di corso di laurea, sono emerse la necessità e l'importanza di monitorare e valutare l'attività di tirocinio, al fine di valutare la personale evoluzione professionale degli studenti e verificare il raggiungimento degli obiettivi indicati dal progetto di tirocinio; quindi, nella prima fase sono stati costruiti *ad hoc* due questionari (diversificati per corso di laurea, triennale e magistrale) con l'obiettivo di valutare l'attività del tirocinio svolto sia da parte dello studente che da parte del tutor aziendale. Successivamente, rispondendo a esigenze emerse durante i confronti nei Tavoli territoriali e nei Consigli dei Corsi di studio, sono stati aggiunti altri due questionari brevi per rilevare il grado di soddisfazione dello studente sull'attività dei tutor interni e sull'attività del supervisore esterno, che non mira a dare valutazioni *ad personam*, ma a considerare l'attività svolta dai supervisori.

I questionari delle opinioni degli studenti hanno l'obiettivo di valutare il livello di soddisfazione in merito alle attività didattiche (tirocinio interno) e di formazione sul campo (tirocinio esterno) e rilevano il livello di gradimento in relazione:

1. all'attività didattica svolta dai tutor interni, con particolare riferimento alla regolarità della presenza in aula, puntualità, reperibilità, accuratezza nella preparazione delle lezioni e delle esercitazioni, alla predisposizione del materiale didattico, alla chiarezza espositiva e alla capacità di interazione con gli studenti;
2. al contenuto dell'attività di tirocinio esterno, finalizzato alla rilevazione della percezione da parte degli studenti della coerenza tra le attività formative e i contenuti dell'obiettivo del proprio progetto formativo e l'indirizzo generale del corso di studio e i suoi *learning outcomes*;
3. all'efficacia dell'organizzazione di ogni singolo ente in cui si svolge il tirocinio.

Il questionario sulle opinioni dei supervisori ha l'obiettivo di valutare la capacità dello studente di applicare le conoscenze teoriche alla pratica professionale, di operare nel contesto organizzativo e rispettare la deontologia professionale.

Anche per l'anno accademico 2020/21 sono stati riproposti gli stessi questionari, ma adattati alla luce delle nuove modalità di svolgimento del tirocinio. Inoltre, a seguito delle difficoltà che gli studenti hanno riscontrato nel trovare enti e tutor disponibili ad accompagnarli in questo importante percorso, su proposta degli studenti stessi, è stato introdotto un sesto questionario breve per rilevare il grado di soddisfazione rispetto all'attività dei supervisori esterni.

La loro erogazione è avvenuta attraverso piattaforma *Google Forms*, che, come noto, possiede dei moduli snelli di compilazione. Questa modalità è efficace ed efficiente, in quanto ne ha facilitato la compilazione da parte degli studenti e dei tutor aziendali; così come la modalità di gestione è risultata pienamente soddisfacente, poiché l'aggiornamento dei dati avviene in maniera costante. I link sono stati inviati agli studenti tramite e-mail a fine percorso di tirocinio dalla segreteria didattica del nostro Ateneo.

Risultati e discussione

L'analisi si riferisce al trend temporale aa.aa. 2019/2021 e 2020/2021 e prende in esame 251 studenti, di cui 181 impegnati nel tirocinio della L-39 (I Ciclo: 48 in presenza e 43 a distanza; II Ciclo 46 in presenza e 44 a distanza) e 71 nel tirocinio della LM-87 (38 in presenza e 33 a distanza).

I dati presentati di seguito comparano i risultati ottenuti tra i tirocini svolti in presenza e tirocini svolti a distanza, suddivisi per corso di laurea, come si evidenzia dai grafici.

L'ente nel quale sono stati ospitati i tirocinanti della LM-87 è rappresentato soprattutto dall'ASL (SerD, CSM, ecc.). Il 100% degli studenti dichiara di aver messo in pratica la teoria appresa in aula, di aver usufruito dell'aiuto del proprio supervisore a riflettere sull'esperienza pratica fatta e di aver avuto modo di consultare la documentazione utilizzata dal servizio dove ha svolto la propria attività che considera pertinente con il curriculum del corso di laurea magistrale. Il totale dei tirocinanti, inoltre, ha approfondito la conoscenza dell'organizzazione del servizio e i contenuti propri della professione attraverso lo studio e l'analisi della documentazione utilizzata dal servizio dove ha svolto la propria attività; la totalità considera il tirocinio pertinente con il curriculum del corso di laurea magistrale, e ha approfondito la conoscenza dell'organizzazione del servizio e i contenuti propri della professione attraverso lo studio e l'analisi della documentazione. Il 100% dei tirocinanti dichiara di aver sperimentato gli elementi caratterizzanti la formazione dell'assistente sociale specialista; in particolare, hanno partecipato alla supervisione dei casi e alle riunioni di équipe (figura 1).

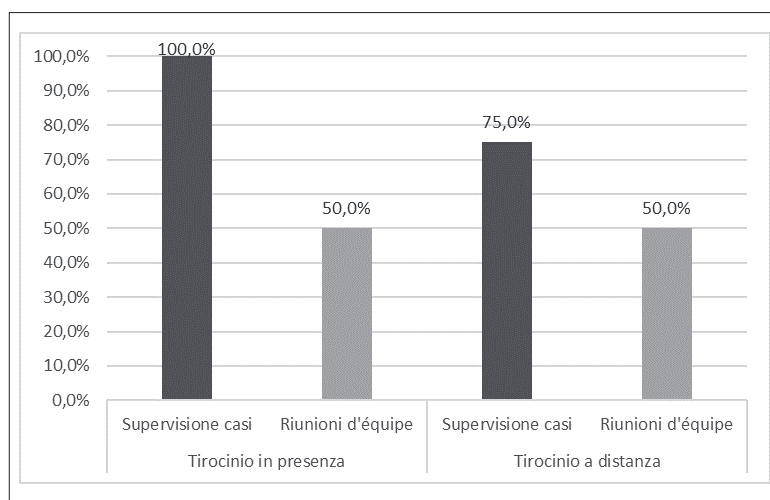


Fig. 1 Principali elementi caratterizzanti la formazione dell'assistente sociale specialista sperimentati. Confronto formazione in presenza e a distanza.

Il tirocinio è stato valutato come molto utile nel comprendere meglio la professione che andranno a svolgere. La valutazione globale del tirocinio svolto risulta essere «buona» per il 40% dei partecipanti e «ottima» per un altro 40%.

Molti studenti suggeriscono di prolungare le ore perché altamente formative, soprattutto dove si è riscontrato uno stretto collegamento tra attività di tirocinio interno ed esterno.

Per quanto riguarda i tirocini svolti a distanza, le attività svolte sono state quelle previste dai singoli progetti formativi per l'80% dei tirocinanti. Probabilmente perché questa modalità non ha permesso a tutti di svolgere le attività previste dal progetto formativo. L'80% ha sperimentato elementi caratterizzanti la formazione dell'assistente sociale specialista, in particolare supervisione dei casi (75%) e aree tematiche.

Poco più del 65% dichiara di aver messo in pratica la teoria appresa in aula e di aver usufruito dell'aiuto del proprio supervisore a riflettere sull'esperienza pratica. La figura 2 mostra le percentuali di coloro che hanno espresso un giudizio sulla possibilità offerta dall'Università di svolgere il tirocinio a distanza, giudizio nel complesso positivo, anche se questa modalità viene considerata meno efficace nel comprendere meglio la professione che andranno a svolgere.

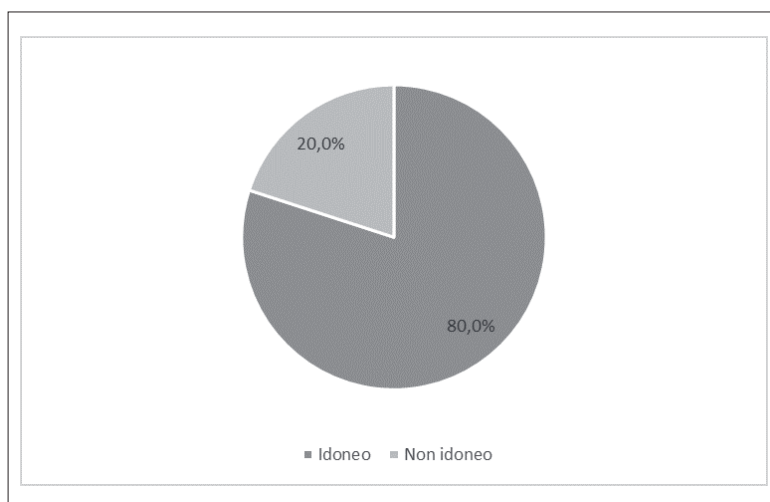


Fig. 2 Giudizio sulla possibilità offerta dall'Università di svolgere il tirocinio a distanza.

L'ente nel quale hanno fatto esperienza gli studenti della L-39 che hanno svolto il tirocinio tradizionale è rappresentato soprattutto dal Comune. Per il 100% degli studenti le attività svolte sono state quelle previste dai progetti formativi; ciò ha consentito agli studenti di migliorare le proprie conoscenze sull'organizzazione del servizio nel quale hanno svolto il tirocinio. La gran parte degli studenti rispondenti ha utilizzato gli strumenti caratterizzanti la formazione dell'assistente sociale (figura 3).

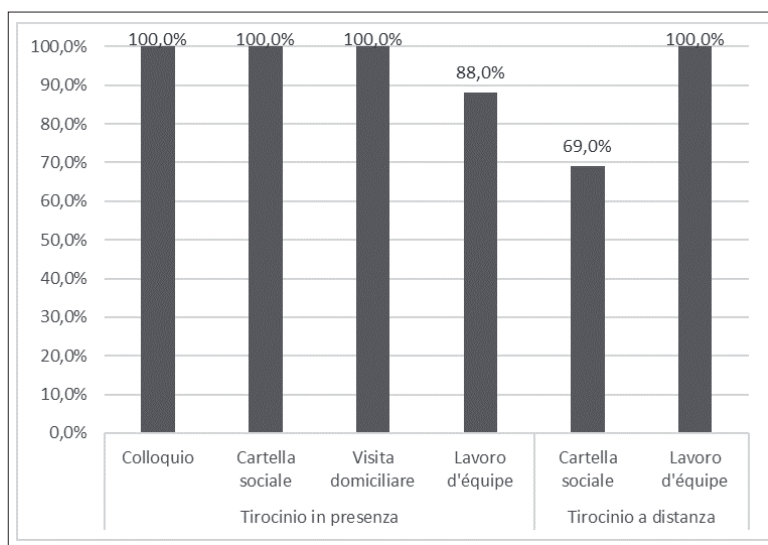


Fig. 3 Tipologia di strumenti caratterizzanti la formazione dell'assistente sociale utilizzati. Confronto formazione in presenza e a distanza.

Il 92,9% dei tirocinanti dichiara di aver messo in pratica la teoria appresa in aula; tutti dichiarano di essere stati aiutati dal supervisore a riflettere sull'esperienza pratica fatta e a migliorare la propria capacità di verificare e di valutare i risultati; il 93% ha avuto modo di consultare la documentazione utilizzata dal servizio dove ha svolto la propria attività, che considera pertinente con il curriculum del corso di laurea triennale (100%); il 100% ha approfondito la conoscenza dell'organizzazione del servizio e i contenuti propri della professione attraverso lo studio e l'analisi della documentazione. Il tirocinio è stato ritenuto molto utile nel comprendere meglio la professione che gli studenti andranno a svolgere. La valutazione globale del tirocinio svolto è riportata in figura 4.

Il percorso sperimentato è stato utile agli studenti, che hanno avuto modo di osservare da vicino il lavoro dell'assistente sociale, di mettere in pratica le conoscenze apprese nelle diverse discipline che qualificano il corso di laurea e comprenderne gli obiettivi.

Il tirocinio a distanza è stato svolto principalmente in ASL. Per il 100% degli studenti le attività svolte sono state quelle previste dai progetti formativi e il 75% ha utilizzato gli strumenti del servizio sociale (69% cartella sociale e 100% lavoro d'équipe) (figura 3). Ottimo è stato il livello di informazione e supporto fornito sia dal tutor interno che da quello esterno. Il campione ritiene che questa possibilità offerta dall'Università di svolgere il tirocinio a distanza sia stata idonea nel 75% dei casi, tuttavia spesso gli studenti lamentano la mancanza di contatto diretto, tipica del lavoro sul campo, ovvero indicatore relazionale proprio della professione, sottolineando l'importanza esperienziale del tirocinio stesso (figura 5).

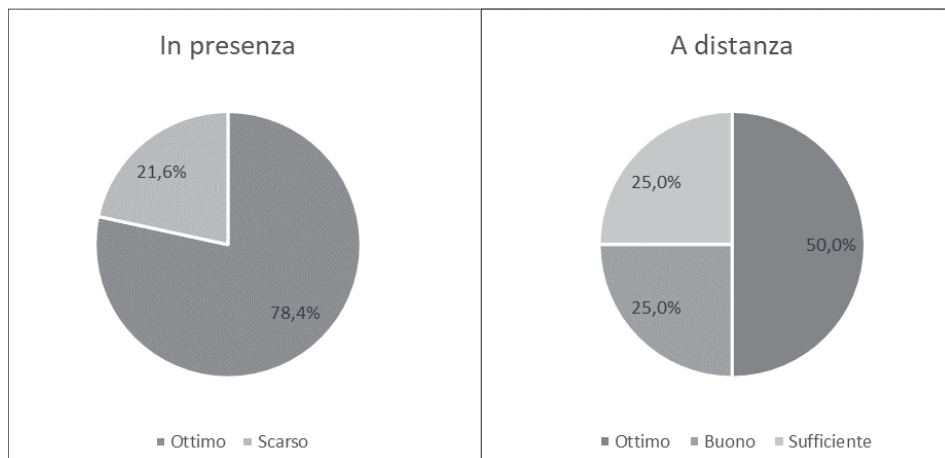


Fig. 4 Valutazione globale del tirocinio (L-39). Confronto formazione in presenza e a distanza.

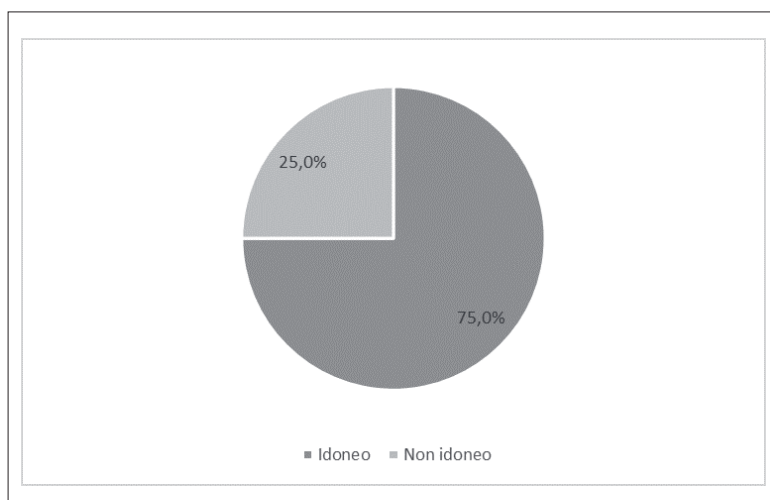


Fig. 5 Giudizio sulla possibilità offerta dall'Università di svolgere il tirocinio a distanza (L-39).

Il monitoraggio continuo e la valutazione del percorso sono momenti indispensabili per una rilettura critica dell'esperienza formativa che consente di mettere in atto interventi e azioni migliorative (Gottardi, 1990). Per migliorare l'azione correttiva, l'Università di Cassino e del Lazio Meridionale ha valutato l'opportunità di illustrare un report con i risultati della valutazione degli studenti ai tutor interni ed esterni in una giornata di presentazione.

Anche per l'anno accademico appena terminato, in cui l'attività didattica è stata erogata prevalentemente a distanza a seguito del prolungamento dello stato di emergenza, la valutazione dei tutor interni di entrambi i corsi di studio risulta essere abbastanza positiva: gli studenti dichiarano di non aver avuto difficoltà a rapportarsi, di essere stati seguiti adeguatamente dai propri tutor interni, i quali si sono resi reperibili e disponibili per chiarimenti e spiegazioni, e di essere stati da loro stimolati.

Oltre l'80% degli studenti (L-39 e LM-87) è complessivamente soddisfatto di come è stato svolto il tirocinio, indicando un ottimo gradimento di alcune strutture, così come risulta soddisfacente la valutazione degli studenti da parte del tutor aziendale.

Conclusioni

Complessivamente l'esperienza di tirocinio è stata ritenuta soddisfacente, poiché considerata interessante e formativa; in particolare l'attività svolta sul campo è stata ritenuta molto utile nel comprendere meglio la professione che dovranno intraprendere.

Dall'analisi dei dati relativi agli anni accademici considerati, i punti di forza vengono confermati in entrambi i corsi di laurea (rapporto studente-tutor; professionalità e competenza, disponibilità), ma emergono criticità relativamente alla modalità a distanza introdotta conseguentemente alla pandemia, che non ha consentito in alcuni casi di completare il tirocinio in presenza e in altri di iniziare questa esperienza altamente formativa sul campo. Tale modalità contempla inevitabilmente la mancanza di contatto diretto del lavoro sul campo e risulta meno efficace nel comprendere meglio la professione che gli studenti andranno a svolgere (Amadasun, 2020).

Non si può escludere l'importanza esperienziale del tirocinio stesso svolto sul campo; tuttavia la modalità online, pur rimanendo una scelta residuale, ha consentito di non bloccare il sistema e di far laureare nei tempi previsti gli studenti che ne hanno fatto richiesta. Infine, possiamo concludere che l'esperienza di tirocinio è una situazione che stimola a prendere iniziative, a eseguire compiti specifici e ad assumersi responsabilità; l'operatività infatti rinforza la motivazione a imparare, a mettersi in gioco e a superare ansie e insicurezze (Raineri, 2015).

Solo attraverso questo momento importante di formazione, a distanza o in presenza, possono crescere negli studenti l'autostima e l'assunzione di responsabilità, che è uno dei più importanti risultati dell'esperienza formativa, con evidenti ricadute sul piano dell'autodeterminazione professionale e della realizzazione lavorativa.

Abstract

Traineeships in social worker training are a process of learning the professional role in a direct and participatory way, through professional experience in the field. The state of emergency caused by the Coronavirus forced Universities to revise the organization of traineeship activities by allowing students to carry out their internship at a distance with the support of internal tutors and institutions with social workers available for supervision. The aim of the research is to evaluate the quality of this activity during the pandemics. The data were collected through the administration of ad hoc questionnaires used in previous years, but modified in light of the new ways of carrying out the practical traineeship. More than 80% of students (L-39 and LM-87) are satisfied with the way the «traineeship» was carried out, both internal and external, as it was considered very interesting and educational. The strong points are confirmed in both degree courses (student/tutor ratio; professionalism and competence, availability), but critical issues emerge with regard to the distance mode introduced as a result of the pandemics; this mode inevitably involves a lack of direct contact with field work and is less effective in helping students understand the profession they are going to perform. It is not possible to exclude the experiential importance of the traineeship in the field; however, the online mode, while referring to a choice to be made only if urgent and necessary, has made it possible not to block the system and to graduate on time the students involved.

Keywords

Traineeship – Training – Quality – Evaluation – Pandemic.

Bibliografia

- Amadasun S. (2020), *Social work and COVID-19 pandemic: An action call*, «International Social Work», vol. 63, n. 6, pp. 753-756.
- Cola P. (2016), *Tirocinio sperimentale e supervisione delegata*. In M. Tognetti Bordogna (a cura di), *Il tirocinio come pratica situata*, Milano, FrancoAngeli, pp. 176-184.
- Dellavalle M. e Rocca V. (2017), *Sperimentare nuovi percorsi di servizio sociale attraverso il tirocinio*, «Prospettive Sociali e Sanitarie», n. 4, pp. 21-25.
- Donati P. e Maspero, G. (2021), *Dopo la pandemia, rigenerare la società con le relazioni*, Roma, Città Nuova.
- Eposito M. e Adessi E. (2021), *Il servizio sociale in Italia al tempo della pandemia. Per una presa in carico globale delle fragilità sociali*, «Democrazia e diritti sociali», Fascicolo speciale.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale. La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Gottardi G. (1990), *Il tirocinio nella letteratura. Bibliografia ragionata*. In E. Neve e M. Niero (a cura di), *Il tirocinio. Modelli e strumenti dall'esperienza delle scuole di servizio sociale italiane*, Milano, FrancoAngeli.

- Noble C. (2001), *Researching field practice in social work education: Integration of theory and practice through the use of narratives*, «Journal of Social Work», vol. 1, n. 3, pp. 347-360.
- Raineri M.L. (2015), *Tirocini e stage di servizio sociale. Manuale per studenti e supervisori*, Trento, Erickson.
- Sau M. (2020), *L'eredità persistente: l'emergenza della cura sociale tra passato e presente*, «Welforum.it», 28 aprile.

Esposito M. e Ferrara M. (2022), *Primi risultati di un'indagine empirica sulla qualità percepita da parte degli studenti dell'Università di Cassino. Le attività di tirocinio in epoca di pandemia*, «Lavoro Sociale», vol. 22, suppl. al n. 2, pp. 37-47, doi: 10.14605/LS105

