

## Un'esperienza laboratoriale online

# Il tutoraggio tra circolarità delle conoscenze, didattica a distanza, innovazione e adattamento

### Tiziana Tarsia

Ricercatrice senior (Rtd-b)  
in Sociologia, Dipartimento  
COSPECS, Università di Messina

### Adriana Ferruccio

Assistente sociale, conduttrice  
del laboratorio per conto  
del Dipartimento COSPECS,  
Università di Messina

### Salvatore Rizzo

Assistente sociale, conduttore  
del laboratorio per conto  
del Dipartimento COSPECS,  
Università di Messina

*Il contributo descrive un'esperienza di didattica online realizzata a Messina (Dipartimento COSPECS) nell'ambito del progetto Serviziosociale.POT (2017) durante i mesi di maggio e giugno 2020. I due laboratori, progettati all'interno della macro-area del tutoraggio, sono stati realizzati interamente da remoto e condotti da due assistenti sociali esperti. Il frame teorico all'interno del quale sono stati ideati i due laboratori è quello costruttivista e fenomenologico. Nonostante la mediazione dello schermo e il disorientamento dovuto al repentino e forzato cambiamento della modalità didattica, i due assistenti sociali esperti hanno coinvolto gli studenti, iscritti al corso di laurea triennale in Scienze del Servizio sociale, nella sperimentazione di gruppi di lavoro e in attivazioni funzionali a coniugare la pratica professionale con il bisogno formativo di esercitarsi con la scrittura e di approfondire la riflessione sulla metodologia del servizio sociale.*

### Parole chiave

Tutoraggio – Didattica online – Approccio critico – Scrittura professionale – Metodo.

## I due laboratori online: il punto di partenza

Questo contributo ha l'obiettivo di presentare un'esperienza di laboratorio che, nell'ambito del progetto nazionale *Serviziosociale.POT* (2017),<sup>1</sup> ha coniugato la di-

<sup>1</sup> Il progetto è stato finanziato nell'ambito del bando sui Piani per l'Orientamento e il Tutorato (POT), avviati dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca con il DM 1047/2017. Capofila del progetto *Serviziosociale.POT* è stata l'Università «Federico II» di Napoli. Il Dipartimento di Scienze Cognitive, Psicologiche, Pedagogiche e degli Studi Culturali (COSPECS) dell'Università di

dattica a distanza con la sperimentazione di strumenti propri del servizio sociale. Le azioni inserite nella macro-area progettuale del tutoraggio, tra cui anche le attività di laboratorio, si sono svolte in un'aula virtuale (Consoli, Licursi e Tarsia, 2020) e hanno coinvolto direttamente circa 50 studenti del corso triennale in Scienze del Servizio sociale interessati a partecipare. Quando è stato definito il progetto, ogni sede locale ha avuto l'opportunità di indicare alcune attività di supporto focalizzate sui bisogni formativi degli studenti del proprio corso di studi. Nel caso di quello messinese, si è scelto di usare una metodologia interattiva che interpellasse gli studenti e li accompagnasse nell'acquisizione di una postura riflessiva in merito al senso che può assumere l'esercizio della scrittura nella professione di assistente sociale e sull'importanza di sperimentare uno stile di lavoro improntato sulla ricerca (Tarsia, 2019).

I contenuti dei laboratori, in linea anche con le competenze indicate nell'*Educational Policy and Accreditation Standards for Baccalaureate and Master's Social Work Programs* (CSWE, 2015), rispondevano ad alcuni dei bisogni messi in evidenza dai docenti del corso di studi, come, ad esempio, quello di adottare un approccio critico e situato nella pratica professionale.

I laboratori sono stati programmati inserendoli in una cornice teorica che sottolinea come la produzione della conoscenza sia l'esito di un processo di co-costruzione tra diversi soggetti coinvolti e, in continuità con questa idea, si è prestata attenzione al gruppo come spazio di apprendimento reciproco. Si sono, in questo modo, intrecciate tre dimensioni: quella dei saperi taciti (Polanyi, 2018) e delle riflessioni degli studenti; quella delle conoscenze degli assistenti sociali (i formatori) e dei loro approcci teorici e delle pratiche professionali; infine, quella di una visione emancipante del servizio sociale che apparteneva all'impianto del progetto nazionale e che era condivisa a livello locale (Krumer-Nevo, 2021).

## Il laboratorio di scrittura professionale

Il laboratorio *Narrazioni e scritture, tra tensioni emotive e rigore metodologico* è stato offerto a studenti del terzo anno e a quelli fuori corso che esprimevano il bisogno di sviluppare e potenziare le abilità nella scrittura professionale. Obiettivo formativo era quello di accendere il desiderio per l'uso della parola scritta, di scoprirne il fascino e il potere, assumendone la responsabilità etica a fondamento delle competenze professionali dell'assistente sociale. Il percorso formativo si è realizzato in un'aula virtuale sulla piattaforma *Teams*, utilizzata e trasformata in uno spazio esperienziale protetto. La metodologia didattica è stata interattiva e centrata sul ruolo attivo dello studente e sullo sviluppo graduale di processi riflessivi e di connessione tra teoria e pratica. La conduzione del laboratorio si è articolata utilizzando diversi approcci integrati fra loro,

---

Messina è stato la sede referente a livello locale. Sebbene la struttura dell'articolo sia stata pensata insieme, è possibile attribuire i paragrafi *I due laboratori online: il punto di partenza* e *Brevi riflessioni conclusive* a Tiziana Tarsia, il paragrafo *Il laboratorio di scrittura professionale* a Adriana Ferruccio (conduttrice del laboratorio) e il paragrafo *Il laboratorio sul metodo* a Salvatore Rizzo (conduttore del laboratorio).

da quello motivazionale a quello simbolico-esperienziale, influenzato dalla formazione sistemico-relazionale dell'assistente sociale che ha condotto il laboratorio, con esperienza pluridecennale sul campo. La sfida è stata quella di smentire la credenza che saper scrivere sia «un dono innato» che non tutti possiedono.

Con un paziente lavoro artigianale, incentivando la produzione di frammenti narrativi, pezzi di racconto, descrizioni e simulazioni di casi reali, le attività pratiche si sono alternate ai momenti di confronto e rielaborazione. Sia quando sono state proposte tracce-stimolo: «la parola per me» e «tre parole che ho in tasca», oppure un breve racconto scritto: «la mia autobiografia in dieci righe e tre aggettivi per valutarla», sia quando si è lavorato sulla cartella sociale, i testi riletti e condivisi ad alta voce, a uno a uno, sono stati oggetti concreti, suggestioni per educare alla passione dello scrivere, che diventa, con il tempo e con l'esercizio, abilità e competenza professionale, feedback propedeutici alla scrittura di una relazione sociale. Dewey (1994, p. 105) chiama «suggestione» il meccanismo per cui ogni situazione che sperimentiamo ne suggerisce un'altra e questa a sua volta ne suggerisce un'altra ancora e così via. Avendo chiari la visione e il metodo che applichiamo nel nostro lavoro, nulla di ciò che facciamo intenzionalmente è neutro. Proseguendo nella lettura collettiva, sono stati approfonditi incipit, metafore, strategie per non farsi prendere dal panico davanti a un foglio bianco, fino al brainstorming su temi cruciali quali il coinvolgimento e il distacco emotivo.

La scrittura, soggettiva e poi collettiva, ha creato un continuo movimento nel gruppo. La comunicazione è stata circolare e si è arricchita nel «cerchio narrativo» (Lorenzoni e Goldoni, 2005). Raccontare, ricordare narrando la propria esperienza, ha reso visibile il sapere che tende a rimanere tacito. Il gruppo, progressivamente, si è configurato come una «comunità di pratica» (Lave e Wenger, 2006) nella quale si apprende partecipando. Condividendo una relazione di servizio sociale tratta dall'archivio professionale della tutor, il gruppo ne ha analizzato la struttura, lo stile comunicativo, le tensioni etiche, gli errori tecnici. Sono state create in piattaforma apposite stanze per il lavoro di quattro piccoli gruppi che si sono sperimentati nella compilazione di una cartella di servizio sociale. L'esperienza ha generato un clima di fiducia che ha alimentato la ricerca personale, incoraggiato l'autostima in chi si percepiva inadeguato. Si è avuta la conferma che l'apprendimento avviene per condivisione, imparando gli uni dagli altri. Ci si è soffermati sulla portata simbolica delle parole e sull'impatto che ha ciò che si scrive sulle persone che leggono, *in primis* le persone accolte nei servizi. Dal punto di vista degli studenti, durante il percorso universitario sono state poche le occasioni per scrivere e il laboratorio è stata un'esperienza formativa innovativa grazie alla quale sono stati appresi i cosiddetti «trucchi del mestiere», che non si trovano nei libri.

## Il laboratorio sul metodo

Nel corso del laboratorio *Saperi all'opera: le dimensioni del sapere professionale e i processi di apprendimento*, si è provato a sperimentare, in gruppo, come imparare a

conoscere, come costruire le condizioni perché la formazione produca competenze professionali e umane. Un obiettivo ambizioso reso ancora più sfidante dalle modalità nuove di apprendimento che si sono sperimentate in un tempo di forzata distanza fisica, in cui anche la didattica ha dovuto fare a meno della presenza dei corpi e fare spazio alle parole dette, scritte e ascoltate. Il percorso di formazione era stato pensato come momenti di incontro e di confronto dentro un piccolo gruppo di lavoro. Le restrizioni dovute all'emergenza sanitaria hanno impedito ai partecipanti di incontrarsi fisicamente e di interagire in aula, quindi l'intero ciclo formativo si è svolto sulla piattaforma messa a disposizione dall'Università di Messina. Questo limite fisico ha condizionato solo in parte la circolarità del confronto e la partecipazione. Ha impedito al formatore di interagire fisicamente con il gruppo in quanto tale; non ha impedito però di costruire una modalità di comunicazione efficace e un clima adeguato alla «ricerca d'aula»: un «compositivo di formazione» (Palma, 2016) intenzionale e efficace. Si parla di compositivo e non di dispositivo perché la forma, le regole e i contenuti di tale compositivo sono state il frutto di una continua e consapevole negoziazione.

Gli studenti sono stati invitati a vivere l'esperienza formativa come una vera e propria attività di ricerca di nuovi significati e chiavi di lettura delle proprie conoscenze e delle esperienze maturate nel corso degli studi universitari e nelle prime forme di lavoro o di impegno civico e sociale. Il lavoro di ricerca d'aula ha previsto un'alternanza di momenti assembleari, in cui è stato introdotto di volta in volta il tema oggetto di riflessione (ad esempio, la relazione di aiuto, il metodo cartesiano per la risoluzione dei problemi, il concetto di cultura); sono stati quindi raccolti e rielaborati i saperi «ingenui» o «taciti» già in possesso dei partecipanti e sono stati infine approfonditi i contenuti. Ai momenti assembleari si è affiancato il lavoro individuale o in piccoli gruppi. La qualità della partecipazione, a giudicare dal numero degli interventi in aula virtuale e dai prodotti realizzati (esercitazioni e relazioni), può essere valutata più che buona. Al termine del percorso gli studenti hanno compilato una scheda di gradimento del laboratorio, che è stato giudicato interessante e molto utile per la propria formazione professionale. Anche il giudizio sui contenuti trattati è stato molto positivo. Gli studenti hanno affermato di aver avuto l'occasione di approfondire temi nuovi o già conosciuti e di aver soddisfatto le loro aspettative. Questi giudizi sono stati espressi anche a partire da un generale apprezzamento rispetto alla metodologia di lavoro e alle relazioni costruite nel corso degli incontri con l'esperto e tra di loro.

## Brevi riflessioni conclusive

In conclusione, possiamo dire che le aule virtuali, in cui sono stati realizzati i laboratori, hanno generato una circolarità tra le conoscenze degli studenti, della comunità accademica e dei professionisti. Il confronto tra chi coordinava il progetto e gli assistenti sociali esperti è stato continuo e proficuo e la chiarezza della cornice teorica in cui sviluppare le diverse azioni ha facilitato l'implementazione di un atteggiamento orientato alla ricerca e alla sperimentazione. Si è così agito consapevolmente per consolidare il rapporto tra l'esperienza didattica dei due laboratori e il bisogno

di formare i futuri assistenti sociali a uno stile di lavoro improntato all'«Engage in practice-informed research and research-informed practice» (CSWE, 2015, p. 8). È stato utile condividere anche l'impianto metodologico e di visione d'insieme del progetto. Infine, la dimensione del gruppo ha facilitato la commistione tra i saperi teorico-pratici degli assistenti sociali e quelli curricolari degli studenti, che hanno avuto così l'opportunità di fare sintesi tra ciò che veniva appreso in laboratorio e le conoscenze già acquisite.

## Abstract

*The contribution describes an online education experience carried out in Messina (COSPECS Department) as part of the Servizio sociale.POT project (2017) in May and June 2020. The two workshops, designed within the macro-area of tutoring, were carried out entirely at a distance and led by two experienced social workers. The theoretical framework within which the two workshops were designed is Constructivist and Phenomenological. Despite the filter of the screen and the disorientation due to the sudden and forced change in teaching methods, the two expert social workers involved the students enrolled in the Degree Course in Social Work through the use of working groups and exercises that combined professional practice with the training need to experiment with writing and deepen their reflection on social service methodology.*

## Keywords

*Tutoring – Online education – Critical approach – Professional writing – Method.*

## Bibliografia

- Consoli T., Licursi S. e Tarsia T., (2020), *Promuovere occasioni di orientamento e di tutorato a distanza: l'esperienza del progetto «Servizio sociale.POT» durante la pandemia*, «La Rivista di Servizio Sociale», n. 2, pp. 4-16.
- Council on Social Work Education – CSWE (2015), *Educational Policy and Accreditation Standards for Baccalaureate and Master's Social Work Programs*, Alexandria, VA, CSWE (disponibile online la versione 2022 EPAS, <https://www.cswe.org/getmedia/8d7dade5-2683-4940-9587-5675f6ef5426/2022-EPAS.pdf> – consultato il 4 agosto 2022).
- Dewey J. (1994), *Come pensiamo*, Firenze, La Nuova Italia.
- Krumer-Nevo M. (2021), *Speranza radicale. Lavoro sociale e povertà*, Trento, Erickson.
- Lave J. e Wenger E. (2006), *L'apprendimento situato. Dall'osservazione alla partecipazione attiva nei contesti sociali*, Trento, Erickson.
- Lorenzoni F. e Goldoni M. T. (2005), *Così liberi mai. La proposta del cerchio narrativo nella scuola di base come scoperta di sé e come apertura agli altri*, Perugia, Era Nuova.

- Palma M. (2016), *Il dispositivo educativo. Esperienza, formazione e pedagogia nell'opera di Riccardo Massa*, Milano, FrancoAngeli.
- Polanyi M. (2018), *La conoscenza inespressa*, Roma, Armando.
- Tarsia T. (2019), *Sociologia e servizio sociale. Dalla teoria alla prassi*, Roma, Carocci.

Tarsia T., Ferruccio A. e Rizzo S. (2022), *Il tutoraggio tra circolarità delle conoscenze, didattica a distanza, innovazione e adattamento. Un'esperienza laboratoriale online*, «Lavoro Sociale», vol. 22, suppl. al n. 4, pp. 31-36, doi: 10.14605/LS109