



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA
DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE

Corso di Laurea in Servizio sociale

Tirocini e pandemia:

una rilettura dell'esperienza del Corso di
Laurea in Servizio sociale nell'anno
accademico 2019/20

Sommario

1. PREMESSA	3
1.1 Materiali e metodi.....	5
2. LO SGUARDO DEI DOCENTI DI GUIDA AL TIROCINIO	7
2.1 Il primo anno: accompagnare la scoperta del territorio senza poterlo attraversare	7
2.2 Il secondo anno. Dal territorio all'organizzazione e alla relazione.	10
2.3 Il terzo anno. Il percorso di tirocinio ai tempi della pandemia tra sfide, criticità e proposte per il futuro	14
3. LO SGUARDO DEGLI STUDENTI	23
3.1 Dagli elaborati di tirocinio: riflessioni, acquisizioni e proposte.....	23
3.2 La scoperta del territorio come luogo e fondamento della relazione di aiuto nel tirocinio di primo anno.....	29
3.3 Secondo e terzo anno sul campo.....	32
4. LO SGUARDO DEI SUPERVISORI	43
4.1 Com'è cambiato il lavoro in emergenza (aspetti organizzativi e relazione di aiuto).....	44
4.2 Il tirocinio in epoca di pandemia: contenuti e metodo.....	48
4.3 In prospettiva: bisogni e proposte	52
5. INCROCIO DI SGUARDI: APPRENDIMENTI E POTENZIALI INNOVAZIONI	54
5.1 I cambiamenti nel lavoro dell'assistente sociale e nel mondo dei servizi	54
5.2 Il tirocinio: in presenza, a distanza, in aula	56
5.3 La programmazione dei tirocini	57
6. SCENARI PER IL PRESENTE E IL FUTURO.....	59
Bibliografia di riferimento	61

1. PREMESSA

a cura di Maria Luppi

La pandemia ha costretto il mondo a rallentare, in alcuni casi a fermarsi, a cambiare radicalmente stili di vita, di relazione, di comunicazione e di lavoro.

Il sistema di Welfare, i servizi sanitari, sociosanitari e sociali sono stati scossi dall'emergenza.

Gli enti competenti nella sfera socioassistenziale e il Servizio Sociale hanno dovuto riorganizzarsi e fare fronte da subito a bisogni nuovi, attivando interventi e servizi adeguati all'emergenza e cercando – non sempre riuscendovi – di creare sinergie e valorizzare le risorse finanziarie ed umane, queste ultime rivelatesi una enorme ricchezza dei territori. Hanno individuato e rafforzato i fronti di intervento prioritari, rivisto l'accessibilità degli utenti alle sedi di offerta e rimodulato il lavoro degli operatori; in molti casi attraverso il lavoro in smart working, hanno introdotto nuove modalità di relazione a distanza e in sicurezza fra gli operatori e fra operatori e fruitori degli interventi, in considerazione delle normative, via via emanate dalla presidenza del consiglio dei ministri, dai vari ministeri, dalle regioni e dagli enti locali.

D'altra parte, le attività didattiche in ogni parte del Paese, hanno dovuto ripensare le proprie modalità, dal nido, alla scuola, all'università, incluso l'Ateneo di Milano-Bicocca, che si è adoperato per garantire a tutti gli studenti la continuità delle attività didattiche e la prosecuzione della formazione senza interruzioni nel percorso curriculare degli studenti. Lo ha fatto introducendo la didattica a distanza e rivedendo la forma degli stage, per renderla compatibile con le indicazioni ministeriali durante il lockdown.

In questo contesto il Corso di Laurea in Servizio Sociale - e su questo è focalizzata l'attenzione del nostro progetto - si è mosso in coerenza con una serie di decisioni esterne legate all'emergenza e con le scelte di Ateneo, sia per le lezioni sia per i tirocini. Le lezioni sono state erogate online, su piattaforme dedicate, in streaming o in modalità asincrona. Anche le lezioni di Guida al Tirocinio (Guida al Tirocinio) – che accompagnano nei tre anni l'attività di tirocinio – sono state erogate online, in streaming in sincrono.

Nel mese di Gennaio 2020, le attività di tirocinio degli studenti del secondo e del terzo anno erano già state programmate¹. Come riportato dall'ufficio tirocini del Corso di Laurea:

“... a fine gennaio 2020 era completata la programmazione di tutti i tirocini di terzo anno, che quindi sono partiti dal primo febbraio e per un mese è stato possibile la loro attuazione in presenza, come tradizionalmente. Per gli studenti del secondo si è svolto invece in data 20 febbraio l'incontro conclusivo relativo a tutti gli abbinamenti, con inizio tirocinio previsto il 1° marzo. L'8 Marzo si è avuta la decisione di ateneo di sospendere i tirocini in presenza, a seguito del DPCM 8 Marzo: il tirocinio considerato a tutti gli effetti come attività didattica, ha seguito le stesse sorti di realizzazione a distanza”.

Dunque, tutte le attività di tirocinio già programmate e in molti casi già avviate hanno subito un processo di riprogrammazione a seconda delle disponibilità degli Enti, dei supervisori e delle condizioni di fattibilità. Molti contratti di tirocinio sono stati programmati ex novo, in alcuni casi non è stato possibile continuare, in altri si è potuto continuare ma con modalità diverse, in smart

¹ Il corso di Laurea in Servizio Sociale dell'Ateneo di Milano-Bicocca provvede ad assegnare gli studenti alle diverse sedi di tirocinio disponibili, offerte da enti di varia natura convenzionati con l'Ateneo. Nel secondo anno di corso, ogni studente deve svolgere un tirocinio della durata minima di 127 ore. Il terzo anno il monte ore richiesto è di 200. La sede nella quale uno studente effettua il tirocinio nel terzo anno è diversa da quella dell'anno precedente.

working o attivando esperienze seminariali a distanza, come del resto a distanza si svolgevano tutte le attività didattiche all'interno dell'Università. Questo ha comportato un lavoro notevole su diversi fronti, amministrativo e didattico.

"... l'Ufficio Tirocini ha collaborato a una verifica con tutti gli Enti e/o supervisori in merito alla effettiva possibilità e alla disponibilità a trasformare il tirocinio in modalità smart. C'è stata un'ottima corrispondenza da parte di supervisori ed Enti. E nei casi di una prima risposta dubitativa o negativa all'ufficio da parte di un supervisore, questa si è trasformata spesso in disponibilità, solo a seguito di contatti da parte del docente di Guida al Tirocinio [...]. È stato anche difficile capire come reperire i colleghi nel contesto di quelle prime giornate caotiche. Alcuni erano ancora in ufficio, altri già a casa erano riusciti a deviare le linee telefoniche dal servizio, altri ancora erano raggiungibili solo su numeri personali... L'Ufficio Tirocini ha svolto il suo ruolo tecnico organizzativo, ma la parte di negoziazione dei contenuti del tirocinio, sulla base di condizioni di lavoro del supervisore e in relazione ai bisogni formativi del singolo studente è stata opera dei docenti di Guida al Tirocinio che hanno avuto quindi un notevole aggravio di lavoro."

Oggi sono molte le testimonianze degli operatori, vengono promosse ricerche e comincia a diffondersi una letteratura in proposito, ma nei primi mesi, da marzo a giugno 2020, si è trattato di reinventarsi senza punti di riferimento, con pochissimo spazio per fermarsi a riflettere e con enormi bisogni nuovi a cui cercare di rispondere nell'emergenza.

Il progetto di rilettura di questa esperienza didattico formativa, che di seguito viene presentato, nasce dall'esigenza di una riflessione congiunta su quanto organizzato dal Corso di Laurea e dai servizi ospitanti in termini didattici, per assicurare agli studenti l'esperienza di tirocinio professionalizzante, tenendo conto della complessità insita nel contesto di emergenza e nella realtà di smart working. Si tratta quindi di una rilettura complessiva, dal punto di vista dei docenti di Guida al Tirocinio, degli studenti e dei supervisori.

Il quadro è molto vasto e disomogeneo. Alcune iniziative hanno funzionato molto bene in alcune realtà, meno bene in altre. I tirocini si sono conclusi e i supervisori sono stati sentiti in sede di valutazione finale: ne sono emerse riflessioni interessanti, talvolta una grande fatica a lavorare in queste condizioni, altre volte un atteggiamento di creatività, fiducia e sfida in un'ottica di innovazione della professione e comunque un grande interesse a ripensare a questa esperienza. Gli studenti hanno la consapevolezza che non si sia trattato di un tirocinio usuale, ma da parte loro sono arrivati segnali di apprezzamento per come è stata riorganizzata l'esperienza e di disponibilità – soprattutto nel secondo e terzo anno - a raccogliere e valorizzare quanto vissuto in un contesto inedito sia sul campo sia in università.

L'obiettivo di progetto di ricerca è stato ed è quello di riprendere, ascoltare, confrontare e valorizzare le esperienze degli attori coinvolti.

Il progetto è stato promosso dai dai docenti di Guida al Tirocinio ed è stato condiviso con gli studenti dei propri gruppi², in particolare nel secondo e terzo anno - il bisogno e il desiderio di riflettere su una esperienza inedita e percepita come densa di rischi oltre che di opportunità, lo stesso gruppo di docenti, insieme al presidente del Corso di Laurea, si è costituito come una sorta di regia del progetto, per accompagnarne i passaggi salienti e coinvolgere gli altri interlocutori, studenti e supervisori.

² Per le lezioni di Guida al Tirocinio, il gruppo degli studenti di ogni anno viene suddiviso in quattro sottogruppi. Ogni gruppo è seguito da un docente, seguendo un programma definito congiuntamente all'inizio dell'anno.

Questo rapporto vuole essere un contributo da restituire a tutti i partecipanti al progetto e da mettere a disposizione in modo aperto ai docenti del Corso di Laurea e alla comunità professionale.

1.1 Materiali e metodi

Trattandosi di una analisi di quanto colto sull'esperienza di studenti, supervisor e docenti di Guida al Tirocinio, si è scelto un approccio qualitativo e si è pensato a strumenti di ricerca diversi, adeguati a raccogliere lo sguardo particolare di ciascun interlocutore.

Nel caso degli studenti, la scelta è stata quella di partire dai loro elaborati scritti, un materiale prezioso e diversificato, da valorizzare. Per il primo e secondo anno si tratta delle relazioni finali di tirocinio. Per il terzo anno, oltre a queste, si sono prese in considerazione le relazioni intermedie individuali sul tema *tirocinio e pandemia* e i lavori di gruppo sullo stato dei servizi e sul lavoro dell'assistente sociale in emergenza, elaborati dagli studenti per area di intervento. Sono molte le relazioni considerate, scelte dai docenti di Guida al Tirocinio indipendentemente dalle valutazioni positive o negative espresse sulla propria esperienza, ma in quanto capaci di offrire spunti di interesse generale ed elementi di prospettiva.

A partire da questo sono stati individuati aspetti e temi da approfondire ulteriormente. Per il primo anno si è proceduto, riprendendo gli stessi elaborati, ad una analisi degli scritti più mirata a cogliere specificamente gli elementi sulla scoperta del territorio quale dimensione fondante la professione di assistente sociale. Per il secondo e terzo anno si è proceduto attraverso due focus group, rispettivamente con otto studenti di secondo e con nove studenti di terzo anno, ascoltati come testimoni privilegiati. Con loro si è ricostruito uno sguardo più complessivo sulle attività di Guida al Tirocinio, tirocinio a distanza, apprendimenti per il futuro. In affiancamento al conduttore abbiamo coinvolto l'Associazione studentesca In-Formazione³ che, con un proprio rappresentante, ha partecipato ai due incontri e contribuito alla rielaborazione dei contenuti emersi.

Anche con i supervisor si sono realizzati due focus group. Per facilitare il confronto, tenendo presenti gli obiettivi di tirocinio ovviamente diversi nel secondo e terzo anno, la composizione dei due gruppi ha visto in un caso, supervisor con tirocinanti di secondo, nell'altro, supervisor con tirocinanti di terzo. La ricerca di disponibilità da parte dei docenti ha raccolto l'adesione di una quindicina di assistenti sociali di vari enti pubblici o privati, attivi in diverse aree di intervento. Con loro, si è scelto di esplorare sostanzialmente tre aspetti:

- i cambiamenti nel proprio lavoro di fronte all'emergenza, sia dal punto di vista organizzativo sia dal punto di vista della relazione di aiuto;
- il tirocinio a distanza, con riguardo ai contenuti che è stato possibile passare e alle modalità nuove di supervisione messe in atto;
- uno sguardo in prospettiva aperto alle sfide e alle opportunità da cogliere, nel proprio lavoro e in vista di prossime esperienze di tirocinio. In ciascuno dei due incontri si è deciso di affiancare al conduttore un docente di Guida al Tirocinio (Guida al Tirocinio), rispettivamente di secondo anno e di terzo.

³ L'Associazione In-Formazione è un'associazione di professionisti laureatisi in Servizio Sociale presso l'Università di Milano-Bicocca e che collabora con il Corso di Laurea per fare da ponte tra il mondo dell'Università e il mondo professionale.

Per quanto riguarda infine i docenti di Guida al Tirocinio, nel primo anno la riflessione è stata raccolta con una intervista di gruppo realizzata da remoto. Per i docenti del secondo e del terzo anno si è invece predisposta una traccia comune che consentisse successivamente un'analisi comparata dei contributi di ciascuno. Una intervista telefonica con l'Ufficio Tirocini del Corso di Laurea ha permesso di cogliere il ruolo tecnico organizzativo a supporto della didattica, anche nella riprogrammazione dei tirocini durante il lockdown.

Infine, l'incrocio di sguardi. Si tratta di una sintesi - tradotta nei due brevi capitoli conclusivi di questo rapporto di ricerca - che nel rispetto delle particolarità e differenze, cerca di evidenziare, attraverso un'analisi comparata, elementi comuni e punti di attenzione nella prospettiva di un apprendimento condiviso e nel delineare scenari per il futuro.

2. LO SGUARDO DEI DOCENTI DI GUIDA AL TIROCINIO

A cura dei docenti di Guida al Tirocinio del Corso di Laurea in Servizio Sociale per l'anno accademico 2019-20. In particolare: Beatrice Longoni, Rosamaria Carmagnola, Silvana Nicola, Achim Rusu per il primo anno; Patrizia Pedrazzini, Margherita Gallina, Roberta Ghidelli, Vanna Riva per il secondo anno; Claudia Giussani, Achille Lex, Francesca Maci, Francesco Rotunno per il terzo anno

Questo capitolo del rapporto è costituito dalla ricomposizione dei contributi dei docenti di Guida al Tirocinio dei tre anni. Poiché sono diverse le modalità di raccolta delle riflessioni e sono diversi i percorsi fatti con gli studenti nel singolo anno, ciascuno dei tre successivi paragrafi ha un suo carattere peculiare. Da tutti però traspare il grande lavoro sotteso alla realizzazione dei tirocini in epoca di pandemia, il ripensamento della didattica, la capacità di accompagnare e sostenere gli studenti in un momento di rottura del proprio percorso formativo.

In rapporto a questa esperienza, si coglie il valore della presenza nel Corso di Laurea di un gruppo di assistenti sociali docenti, che da un lato è sul campo, in diverse posizioni e con diverse funzioni nel sistema di Welfare e, contemporaneamente, in Università insegna – guidando l'esperienza sul campo degli studenti, in raccordo con altri assistenti sociali che operano nei servizi. A maggior ragione ne va rilevato il valore, in quanto emerge da questi scritti come si tratti di fatto di un lavoro di rete, che non si limita a coordinarsi e a coordinare gli aspetti operativi. Viceversa, tende a costituirsi come rete pensante, snodo cognitivo in relazione con altre reti.

2.1 Il primo anno: accompagnare la scoperta del territorio senza poterlo attraversare

L'intervista al gruppo dei docenti di Guida al Tirocinio di primo anno ha attivato un confronto - di cui si propone qui una sintesi - molto ricco di stimoli sia nello sguardo retrospettivo, sia nel cogliere dall'esperienza passata ipotesi di sviluppo per il lavoro in corso e per gli anni a venire. Questi i fuochi di attenzione:

- Guida al Tirocinio: quanto si è riusciti a coinvolgere gli studenti, quanto a far loro comprendere i compiti per il lavoro pratico e se hanno potuto sperimentare il lavoro di gruppo
- Tirocinio: quanto è stato possibile realizzare, nella situazione di emergenza, in termini di scoperta attiva del territorio, fatta di incontri, interviste, visite di servizi, partecipazione civica
- Prospettiva: quanto gli apprendimenti dello scorso anno possono offrire utili possibilità di sviluppo in prospettiva e - pensando soprattutto al percorso formativo di chi era in primo anno - cosa va curato di più negli anni a venire

Guida al Tirocinio

La prima metà dell'anno in presenza ha consentito di fondare un buon rapporto tra studenti e docenti che è stato possibile traghettare nel secondo periodo.

Dopo una iniziale fatica per impostare le lezioni a distanza e sincrone, il corso è continuato nella sua integrità. Ci sono stati momenti di ascolto, momenti di lavoro in piccoli gruppi – gli studenti utilizzavano diversi modi on line per organizzare il proprio lavoro - e momenti in plenaria. Il coinvolgimento è andato crescendo nel tempo e la comprensione dei compiti da svolgere in

autonomia è risultata adeguata. Del resto, anche per gli studenti è stato un graduale abituarsi a questa nuova modalità; cosa mai successa in presenza, alle 8,30 erano tutti collegati; c'è stato qualche disagio tecnico ma complessivamente è stato un buon cammino pur con i vincoli che aveva. Una variabile da considerare può essere la caratterizzazione in senso positivo – interesse, impegno, motivazione - di una buona parte degli studenti immatricolati: questo può avere facilitato il loro percorso in emergenza, a differenza di studenti meno motivati o scarsamente impegnati.

Dal punto di vista metodologico si è speso più tempo sulla lettura e rielaborazione in gruppo delle riflessioni individuali. E si è puntato su lettura di testimonianze e visione di filmati, proposti da varie fonti, che trasmettevano vissuti ed esperienze di assistenti sociali in prima linea. Anche questo seppure a distanza è stato un elemento di vicinanza.

Un aspetto particolare rispetto ai contenuti delle lezioni sul territorio è stato il continuo rimando alla realtà e alla sua dimensione politica. Da febbraio Stato, Regione, ATS, ASST, RSA, Comuni erano molto presenti sui media e gli studenti hanno potuto cogliere il legame effettivo fra quello che studiavano e scoprivano e i fatti reali della vita in epoca di pandemia. Quindi anche la compilazione di schede analitiche sui servizi è stata vissuta come qualcosa che facilitava la comprensione di quanto stava accadendo.

La buona riuscita della conduzione a distanza, la trasmissione di contenuti e compiti comprensibili, ha richiesto un grande lavoro di rivisitazione di tutti gli strumenti proposti in anni precedenti e un intenso confronto programmatico, anche molto impegnativo in termini di tempo, fra i quattro docenti. C'è da dire inoltre che queste lezioni sono state le sole nel secondo semestre (lo stesso vale per Guida al Tirocinio nel triennio) ad essere condotte in sincrono e gli studenti del primo anno vi si sono *attaccati come l'edera*. In più occasioni si sono trovati a dire nei colloqui finali che se non ci fosse stato Guida al Tirocinio probabilmente avrebbero lasciato il corso perché il resto delle lezioni, più che a distanza, sono state percepite fredde e lontane. Per gli studenti in quel periodo è stato dunque l'unico momento di forte contatto con l'università e anche l'unico momento di forte contatto con l'esterno. Perché il fatto di avere il compito di continuare a guardare il mondo esterno con la ricerca sul territorio, in realtà ha consentito loro di restare in collegamento con il fuori, di non restare isolati.

Il tirocinio

L'impossibilità di toccare con mano il territorio, dopo che ci si era preparati ad affiancare allo sguardo "da abitante", quello più orientato alla futura professione, sembra avere ancor più evidenziato l'importanza del territorio nel lavoro dell'assistente sociale. Come si legge anche nelle relazioni di tirocinio, non avere potuto agire quello per cui ci si era preparati, ha fatto sentire, il rammarico per non avere potuto fare il percorso di esplorazione previsto. E in effetti è mancata questa dimensione, che sempre aiuta gli studenti a superare quell'immagine con cui arrivano al primo anno, quella del lavoro col singolo, dell'essere lì, uno a uno, per risolvere i problemi altrui.

Con il lockdown dunque il lavoro pratico è stato molto ridimensionato. Tutto il lavoro sul territorio si è spostato sul virtuale e la dimensione fisica, quella dell'incontro con le persone, è venuta a mancare. È stato possibile procedere con una analisi delle risorse attraverso i siti web. Per la situazione emergenziale non è stato possibile verificare se si potessero realizzare le interviste agli assistenti sociali da remoto, che quindi in generale non sono state fatte.

Tuttavia, pur non essendo richiesto, alcuni studenti che avevano già un proprio legame con il tessuto comunitario, conoscevano il sindaco o l'assessore o l'operatore, sono comunque riusciti a distanza a fare degli approfondimenti. Certo non è la stessa cosa che in diretta, però forse è stata una azione un po' pionieristica: hanno fatto interviste telefoniche o via web, hanno inviato un

elenco di domande a cui poi il soggetto individuato come testimone ha risposto, hanno trovato interlocutori disponibili nonostante il caos. Molti hanno potuto comunque attivarsi a capire quali servizi e interventi nuovi venivano erogati per la situazione di emergenza, attraverso contatti che già avevano o facilitati in realtà locali di piccole dimensioni. Altri inoltre, coinvolti in esperienze di volontariato - che fra l'altro li hanno motivati ad avvicinarsi al Corso di Laurea - sono stati capaci di fare leva su contatti esistenti o di crearli e talvolta hanno avuto un coinvolgimento diretto nella situazione di emergenza; e questo è stato un momento molto arricchente per tutto il gruppo, quando ci sono stati momenti di condivisione in plenaria. Ma non è stata una modalità ordinaria, valida per tutti.

C'era poi l'idea da parte dei docenti, di non affaticare ancor di più i professionisti nei servizi, l'idea che erano tutti in una situazione di emergenza e che per loro non fosse una priorità in quel momento ascoltare gli studenti. Quindi contrariamente alle sollecitazioni degli altri anni, in questo caso è stato proprio detto di non stressare il territorio. Implicitamente è stato dato un messaggio importante di flessibilità, tutti in qualche modo hanno dovuto diventare maestri di flessibilità, compresi i docenti e compresi gli studenti.

Molto interessante questa riflessione, perché da una parte non avere potuto fare delle cose ha portato a sentire la mancanza quindi a valorizzare ancora di più il territorio, naturalmente dentro questo contesto di emergenza; dall'altra questa precauzione veicolata dai docenti, ha prevenuto la possibilità di delusione, che gli studenti avrebbero provato se dopo avere individuato gli interlocutori avessero trovato questi indisponibili ad ascoltarli e a corrispondere alle loro attese. Emerge dunque un altro messaggio implicito che è quello di prendersi cura gli uni degli altri come comunità professionale. Cioè il fatto di posporre le proprie esigenze di apprendimento al rispetto delle difficoltà che stavano travolgendo i professionisti sul territorio rappresenta una forma implicita di solidarietà e di presa di cura reciproca.

L'anno scorso è passato alla fine il messaggio del rispetto, per tutti. Rispetto per gli operatori, che erano presi dentro una situazione del reinventarsi e condizionati nelle tempistiche del lavoro; per gli studenti, perché si è molto dovuto dosare quello che era possibile proporre ed esigere e infine per gli stessi docenti. Nei colloqui finali è emerso l'apprezzamento da parte degli studenti e anche il rendersi conto che si era cercato di valorizzare al meglio l'esperienza, dato il contesto.

Le prospettive

Emergono nel corso dell'intervista due aspetti da considerare: da un lato la programmazione del corso di Guida al Tirocinio appena iniziato (per l'anno accademico 2020/21), dall'altro lo sguardo ai successivi passaggi nel percorso formativo degli studenti di cui sin qui si è parlato e in prospettiva alla preparazione di questi futuri operatori nel mercato del lavoro.

Quest'anno, rispetto alle modalità didattiche a distanza c'è una maggiore preparazione dei docenti nell'uso di piattaforme informatiche. Gli stessi studenti alle superiori hanno fatto a distanza buona parte dell'ultimo anno. Anche nei servizi si è passati ad una pratica delle tecnologie informatiche che non c'era assolutamente nella situazione di emergenza dello scorso anno. Questo consente di guardare in prospettiva a una programmazione più ricca, seppure entro i limiti dettati da una pandemia ancora in corso.

Rispetto alla nuova programmazione sembra esserci dunque la possibilità di organizzare azioni che permettano la scoperta del territorio in modo più collettivo e la interlocuzione con altri professionisti, oltre a quelli già coinvolti nel seminario di presentazione del libro "*Sguardi sul servizio sociale. Esperienze e luoghi di una professione che cambia*", adottato come libro di testo di Guida al Tirocinio in primo anno. Anche promuovere occasioni seminariali con ampia partecipazione e aperti all'esterno, appare oggi fattibile a distanza, le difficoltà tecniche sembrano

superabili. E dunque si aprono spazi che permettano agli studenti di recuperare testimonianze di ruoli istituzionali, l'ascolto e la relazione con diversi attori presenti sul territorio. E anche le interviste, indipendentemente dalla possibilità di muoverci fisicamente, forse potranno essere realizzate, dipende da scenari che ancora non è possibile prefigurare.

Rispetto al secondo tema, gli sviluppi del percorso formativo fino all'accesso al mercato del lavoro, c'è una preoccupazione sul tipo di tirocinio che gli studenti in primo anno nell'anno accademico 2019-20 potranno fare nel secondo e terzo anno. La situazione di emergenza vissuta nella primavera del 2020, ha costretto il secondo e terzo anno a stare nel difficile equilibrio fra garantire la qualità del processo formativo e garantire agli studenti la conclusione del percorso curricolare nel rispetto dei tempi, obiettivo che a volte pare avere avuto il sopravvento nel nostro Ateneo ma anche a livello nazionale. Lo scorso anno, soprattutto per gli studenti del secondo anno, per varie ragioni connesse alle difficoltà della ripianificazione in primavera di tutti i tirocini, si è poco sfruttata la possibilità di integrare il tirocinio svolto a distanza con una parte in presenza a settembre. La cosa non era altrettanto facile per il terzo anno, considerato il vincolo di conclusione entro luglio, per consentire a chi lo volesse di laurearsi a settembre.

Un tirocinio in presenza è importante, ma il problema è anche quello del grande cambiamento nelle forme di gestione della relazione d'aiuto indotte dalla pandemia, il che probabilmente implica un ripensamento nelle modalità dello stesso tirocinio. Dunque, è necessario presentare ai supervisori il tirocinio come il passaggio che prepara proprio al mondo del lavoro, in cui serve dare agli studenti la possibilità non solo di sperimentare, ma anche di maturare la consapevolezza che il mondo dei servizi sta cambiando e che quindi quello che troveranno quando andranno a lavorare sarà qualcosa di completamente nuovo: in questo senso l'università, rispetto alle caratteristiche del tirocinio sia in presenza, sia eventualmente a distanza, deve comunque fare proposte nei confronti dei servizi e dei professionisti.

C'è poi un'altra questione relativa al singolo studente. Con alcuni di loro ci si è conosciuti poco. La valutazione è stata più sui loro "prodotti", meno c'è stata possibilità di entrare in una relazione e in una conoscenza diretta, rispetto anche all'osservazione di comportamenti che possono essere significativi nell'attitudine alla professione. Anche per questo è importante l'ingresso nei servizi, dove è possibile sia da parte del supervisore osservare lo studente in rapporto alla concretezza delle relazioni sociali, sia da parte dello studente riflettere su di sé, sulle proprie emozioni, attitudini e competenze in situazione. Si tratta di una dimensione che deve essere assolutamente esplorata prima di arrivare al mondo del lavoro.

Quest'anno, in definitiva, si ritiene assolutamente necessario che, chi non è riuscito lo scorso anno ad entrare in un servizio, abbia un tirocinio almeno in parte in presenza.

1.2 Il secondo anno. Dal territorio all'organizzazione e alla relazione.

Il paragrafo rappresenta la sintesi delle riflessioni che i docenti di Guida al Tirocinio di secondo anno hanno condiviso a partire da una traccia - comune a secondo e terzo anno - che in parte è confrontabile con i temi proposti nei due focus group con gli studenti (Cfr. cap. 2) e in parte con quelli approfonditi nei due focus group con i supervisori (Cfr. cap. 3). La si anticipa qui per facilitare la lettura, mantenendo tuttavia la forma come proposta dai due gruppi di docenti.

- Guida al Tirocinio (le lezioni a distanza, compreso il sostegno/ accompagnamento ai tirocini più fragili)
- Il tirocinio (processo di pianificazione: contatti con enti e supervisori, abbinamenti, tempi; attività, ridefinizione degli obiettivi del tirocinio in relazione alla situazione, cosa ha funzionato e cosa no, aspetti irrinunciabili, valutazione complessiva)

- Le prospettive (come il Corso di Laurea può andare incontro alle valutazioni espresse dagli studenti - bisogno di presenza, bisogno di concretezza su cui riflettere, tempi - e dai supervisori, in particolare: sentirsi gruppo, occasioni di confronto su tirocini e pandemia, pianificazione di tirocini multipli, indicazioni sui tempi, soluzioni agli aspetti amministrativi anche prevedendo in partenza un sistema misto che non richieda ulteriori passaggi burocratici di revisione del progetto, occasioni di riflessione/ formazione per gli operatori...)

Guida al tirocinio

Il passaggio dalle lezioni in presenza alle lezioni da remoto ha visto paradossalmente una maggior attenzione e partecipazione attiva degli studenti rispetto alle lezioni in presenza del primo semestre, dove alcuni studenti si distraevano facilmente e poco disponibili a portare propri contributi. Alla ripresa, nel secondo semestre, gli studenti hanno stupito per la voglia di esserci, con tante preoccupazioni, qualche punta di amarezza, nessuna recriminazione. Alle lezioni in modalità sincrona sono stati sempre tutti presenti.

Svolgere lezioni da remoto ha richiesto un notevole impegno sia nella conoscenza della strumentazione da utilizzare sia nel rimodulare modalità e contenuti delle lezioni. Anche la gestione dei tempi delle lezioni è stata differente: in un certo senso, le lezioni da remoto permettono di “ottimizzare” i tempi (limitano molto gli arrivi in ritardo e le uscite anticipate, nei lavori di gruppo non vi sono i tempi degli spostamenti). L’interesse mostrato ha favorito in più occasioni il protrarsi delle lezioni oltre il tempo dedicato. Va segnalato che lezioni a distanza non si sono svolte in parallelo con tutti i tirocini, a causa dello scarto temporale necessario a riavviarli. Tuttavia, non avendo vincoli di orario, si è rimodulato il calendario così da accompagnare il più possibile i tirocini, partiti tutti con molto ritardo.

Il supporto ai tirocini più fragili

Il lavoro in remoto ha reso più complicato supportare le situazioni di maggior difficoltà, tuttavia le quattro lezioni fatte in presenza tra novembre e dicembre del 2019 e le indicazioni dei docenti di Guida al Tirocinio primo anno - che avevano seguito questa coorte di studenti nell’anno accademico 2018/19 – hanno in parte consentito di mantenere uno sguardo più attento su alcuni di essi.

Occorre distinguere tra fragilità legate alla condizione soggettiva dello studente (in tal caso è utile un raccordo con il supervisore) e fragilità dovute al contesto di tirocinio, laddove agli studenti non è stato consentito osservare o partecipare a colloqui. La situazione piuttosto caotica dei servizi non ha facilitato la comprensione da parte degli studenti più fragili delle loro difficoltà: alcuni non capivano di non aver capito. Molti erano anche poco richiedenti nei confronti del supervisore. Soprattutto con gli studenti con più difficoltà è stato importante mantenere come docenti un contatto da remoto anche a livello individuale, sia sul fare sia sulle loro esperienze di vita.

Ad alcuni è stato proposto di integrare ulteriormente le ore svolgendo anche un numero di ore in presenza nei mesi di settembre-ottobre; in molti casi ciò non è stato possibile per varie ragioni (indisponibilità del servizio, distanza, ecc.). È stato utile mantenere un contatto con i supervisori per verificare l’andamento dei percorsi e per alcuni è stato di sostegno poter svolgere tirocinio insieme a compagni di corso, nel medesimo servizio.

Il tirocinio

L’avvio dei tirocini è stato veramente complesso, anche perché il lavoro dell’Ufficio tirocini non è stato di per sé sufficiente per ricostruire il quadro degli abbinamenti per tutti gli studenti. Gli abbinamenti

tra studenti e sedi di tirocinio, disposti a Gennaio, sono per la maggior parte poi risultati impraticabili, perché molti supervisor hanno ritirato la propria disponibilità dovendo far fronte alle varie incombenze dovute all'emergenza. In alcuni casi, pur con la disponibilità dell'assistente sociale, vi è stato il diniego dei responsabili dell'ente.

È stato faticoso reperire enti e soprattutto assistenti sociali, disponibili a seguire degli studenti che nemmeno avrebbero potuto conoscere, dei quali fidarsi a distanza, dedicando loro una parte di un tempo (prezioso e pure sovraffollato). Il senso di appartenenza ad un ordine professionale, ad una identità che si costruisce lentamente (ma impossibile senza il contatto diretto) hanno prevalso e in alcuni supervisor vi è stata un'adesione sofferta con tanto senso del dovere, per altri un'adesione più convinta dell'opportunità di non sottrarsi alla sfida. Altri ancora addirittura con entusiasmo per scoprire un nuovo modo per avvicinare giovani studenti alla professione.

Abbiamo infine trovato colleghe e colleghi veramente generosi, cui va tanta gratitudine. Hanno voluto dare un contributo in quanto formatori, hanno ridisegnato il loro essere supervisor in questa particolare occasione; ci sono stati giovani colleghi che hanno accettato la sfida di imparare a fare il supervisore in un modo così inedito, pure lontano dalla loro esperienza di studenti.

Tutto ciò ha comportato un investimento di tempo da parte nostra per cercare, tra le proprie conoscenze, altri supervisor o convincere alcuni di quelli già disponibili a seguire più studenti contemporaneamente. Alla fine, ci siamo riusciti, anche se i tirocini sono stati avviati molto tardi.

Ovviamente i normali criteri utilizzati per gli abbinamenti sono saltati a partire dalla vicinanza della sede alla residenza. Questo elemento per esempio ha fatto sì che, quando si sono avute disponibilità per consentire tirocini in presenza, non sia stato possibile realizzarli per la distanza dei luoghi.

Dopo una prima riunione a distanza tenuta da ciascun docente di Guida al Tirocinio per chiarire meglio i contenuti e le modalità di lavoro e dare indicazioni sulla propria disponibilità, alcuni hanno tenuto contatti periodici con i supervisor, oppure tenuto delle interlocuzioni su specifiche questioni (monitoraggio situazioni di fragilità, possibilità di ore in presenza, confronto su strumenti particolari...)

Anche l'impegno sul fronte amministrativo non è stato da poco: molti supervisor avevano difficoltà a espletare le procedure per l'avvio formale in piattaforma, per problemi di connessione o per complessità della gerarchia istituzionale di appartenenza.

Fa parte della complessità della programmazione dello scorso anno anche l'adeguamento dei contenuti di tirocinio ai limiti del contesto. Abbiamo mantenuto in generale gli obiettivi di tirocinio di secondo anno, ragionando in modo particolare anche sulla pandemia e sugli impatti sul lavoro degli assistenti sociali, dando molto spazio alla lettura e comprensione di quanto stava accadendo. Le lezioni di Guida al Tirocinio hanno permesso agli studenti di rielaborare dei temi sviluppando il senso critico favorito anche dalle riflessioni e discussioni fatte in aula.

Alcuni obiettivi specifici sono stati ridimensionati, per esempio:

- la conoscenza del territorio che era da esplorare concretamente; sono stati fatti richiami continui alla necessità del rapporto con il contesto; si è trattato ovviamente di un richiamo teorico, non vissuto sul campo;
- la conoscenza (vissuta nella quotidianità) del contesto organizzativo Chi ha potuto recuperare in un secondo momento il tirocinio in presenza ha meglio compreso anche il funzionamento dell'organizzazione non limitandosi alle descrizioni (dei ruoli, delle prestazioni). La modalità in remoto ha consentito di conoscere il servizio dal punto di vista dell'immagine degli operatori, delle loro rappresentazioni. In alcuni tirocini i supervisor sono riusciti a far sentire le varie voci

del servizio attraverso l'incontro e il confronto con i differenti interlocutori (e questo ha aiutato gli studenti);

- la possibilità per gli studenti di entrare in relazione con i loro vissuti, la loro emotività legati all'incontro con le persone in presenza, con il bisogno. L'utenza è rimasta molto sullo sfondo, o meglio è stata presente ma mediata dal supervisore (le grammatiche dell'aiuto e del servizio sono state apprese ma ancora a livello teorico). Ciò non ha favorito il lavoro con la dimensione emotiva spesso molto sensibile, soprattutto in secondo anno, alle situazioni di vita delle persone che si incontrano nei servizi.

Anche altre attività sono state del tutto ridimensionate, come l'osservazione di colloqui. In questo caso sono stati proposti agli studenti degli approfondimenti teorici ad integrazione del corso di Metodi e tecniche del Servizio Sociale.

Vi sono state differenze anche legate alla disponibilità degli strumenti: soprattutto in fase iniziale la mancanza di collegamenti, la scarsa competenza informatica, hanno reso difficoltoso alcuni percorsi. Per cui è irrinunciabile la disponibilità del supervisore a collegarsi con lo studente attraverso l'uso di una piattaforma sia per incontri individuali sia per avere accesso alle attività svolte nel servizio (es. partecipazione a colloqui e riunioni d'équipe)

Molto limitate sono state anche la maggior parte delle valutazioni dei supervisori per la poca conoscenza che hanno avuto dello studente. Questo ha comunque comportato un minor accompagnamento dello studente in relazione alle criticità emerse nei tirocini (perché non sempre i supervisori erano in grado di coglierle).

L'incontro finale da remoto con i supervisori e gli studenti svolto a livello individuale è stato un'occasione ricca, quasi quanto quello in presenza. La valutazione è stata però più complessa, il remoto infatti per alcuni studenti ha agito come contenitore di ansia, per altri è stata l'occasione per buttarsi in modo più tutelato, virtuale, per altri invece ha permesso di "nascondersi" dietro al video.

Le prospettive

Innanzitutto, ci si chiede come il Corso di Laurea possa andare incontro alle esigenze e alle valutazioni espresse dagli studenti. Il remoto è stato ed è una necessità, ma riteniamo che soprattutto il corso di Guida al Tirocinio debba svolgersi in presenza, stante la necessità di conciliare il livello teorico con l'esperienza situata. Senza questo passaggio il rischio di un percorso sospeso rimane alto. In remoto la conoscenza è molto limitata, la valutazione più complessa, non si riescono a fare alcune attività di tipo "laboratoriale". La valutazione è uno degli aspetti che il remoto ha reso più problematico, anche perché in considerazione delle limitate ore di tirocinio, la relazione finale richiesta agli studenti è stata ridimensionata.

Se riusciranno ad avere dei tirocini almeno in parte in presenza, gli studenti potranno essere più attivi e coinvolti e i docenti avranno materiale di lavoro sul concreto delle loro esperienze.

Stante il perdurare dell'emergenza sanitaria, sarà necessario prevedere una formula di tirocinio misto in presenza/distanza, limitando il lavoro a distanza alle riunioni di vario genere o attività di back office (es. scrittura relazioni e verifica ...) e validando i tirocini solo se rispettano un tetto minimo di ore in presenza.

Così come nei servizi alcune prassi di lavoro da remoto sono divenute pratiche consuete (ad esempio le riunioni di rete, di progettazione) anche per il tirocinio alcuni aspetti potranno essere svolti anche da remoto. Questi devono essere però concordati e definiti tra supervisori e docenti. In questo senso

potrebbe essere utile organizzare più incontri con i supervisori da remoto prima dell'inizio per concordare e condividere metodologia, strumenti, obiettivi e valutazione.

Per il futuro, è importante un maggior raccordo con l'ufficio tirocini, sia per le comunicazioni da inviare ai supervisori (per specificare bene l'impegno richiesto) sia per l'individuazione delle sedi di tirocinio. Questo richiede tempo e coordinamento, ma potrebbe favorire un miglior lavoro da parte di tutti.

È inoltre opportuno che le procedure di formalizzazione dei percorsi – soprattutto nel caso di tirocini misti, a distanza e in presenza - siano più snelli e facili sia per noi che per i supervisori.

In secondo luogo, è in corso una riflessione per vedere se e come il Corso di Laurea possa tenere conto delle esigenze evidenziate dai supervisori. La pandemia ci ha ancora una volta mostrato il ruolo cruciale dei supervisori ed è irrinunciabile creare più momenti di confronto. È necessario "coltivare" e crescere con i supervisori per ragionare insieme nella declinazione degli obiettivi formativi in linea con la realtà dei servizi attuale. È necessario un percorso formativo per i supervisori. Le riunioni fatte a distanza sono state apprezzate, ma è importante trovare con loro una nuova modalità di raccordo. La modalità "a distanza" può certamente facilitare la loro partecipazione: la loro presenza, negli anni precedenti, era sempre inferiore.

Questa nuova modalità, con i limiti che comporta all'esperienza, mette ancora più in evidenza l'esigenza del raccordo tra i tre anni di corso per comprendere e decidere quali temi trattare, quali contenuti ridefinire per evitare di lasciare troppe lacune nel percorso formativo.

Riflettere sull'esperienza e immaginare il futuro dei tirocini richiede il coinvolgimento dell'Ordine degli Assistenti Sociali, in una sfida importante per il futuro della professione.

1.3 Il terzo anno. Il percorso di tirocinio ai tempi della pandemia tra sfide, criticità e proposte per il futuro

Il tirocinio di terzo anno riveste un ruolo cruciale nella formazione degli studenti in servizio sociale perché, in un percorso strutturato gradualmente nel corso dei tre anni, li fa immergere nella futura professione di assistente sociale. L'obiettivo generale del tirocinio di terzo anno è, infatti, quello di comprendere funzioni e specificità del ruolo dell'assistente sociale e di sperimentare, nell'ambito della relazione di aiuto e nella cornice del contesto organizzativo di appartenenza, le fasi dell'intervento di aiuto, il metodo e gli strumenti utilizzati.

Questo obiettivo, seppur con gli inevitabili adattamenti del caso, è rimasto un punto fermo e irrinunciabile anche di fronte alla pandemia Covid – 19 e la sua attuazione ha richiesto uno sforzo congiunto da parte di studenti, supervisori e docenti di Guida al Tirocinio.

Questa esperienza condivisa ha messo in luce come nel campo del lavoro sociale un intervento è buono ed efficace, anche in situazioni imprevedute ed emergenziali, solo se scaturisce da un'azione congiunta alla cui realizzazione partecipano le diverse persone interessate ciascuna portando il proprio contributo. Gli studenti, che sono stati coinvolti come protagonisti attivi nel fronteggiamento di questa complessa e difficile situazione, hanno potuto fare esperienza diretta di quanto la partecipazione sia prospettiva e principio fondante dell'aiuto, sperimentando in concreto il concetto di *empowerment* studiato in teoria.

Ripercorriamo quanto è accaduto e come ha impattato sull'organizzazione del terzo anno di tirocinio. Nel Novembre 2019, ha preso avvio il percorso di Guida al Tirocinio. Ci ha accompagnato nella prima fase del percorso - ed è presente nei materiali di Guida al Tirocinio- la metafora del

viaggio: *“Tirocinio, e quindi anche lo spazio di Guida al Tirocinio, come un viaggio organizzato [...] Lo studente è un viaggiatore preparato, con un atteggiamento curioso e attivo, che sa prendere iniziativa e sa correre i rischi legati agli imprevisti [...]. È un viaggio impegnativo [...] Abbiamo però una certa chiarezza del percorso (meta, tappe, strumenti...) e possiamo condividere l’esperienza con altri soggetti”*.

Ogni studente è stato invitato a delineare la “mappa” del proprio percorso di formazione dal primo al terzo anno. A ciascuno di loro è stata consegnata una mappa in cui erano indicati dei luoghi che rappresentavano stati d’animo, obiettivi, ostacoli e aspirazioni: il *lago rigoglioso*, il *villaggio davanti al sole*, il *golfo delle acque chete*, il *lago dei desideri*, l’*albero della saggezza*, la *radura dei compagni di viaggio*, il *mare dei percoli*, il *golfo della disperazione*, le *montagne invalicabili* e la *roccia dell’attesa*. Hanno tracciato un ipotetico percorso individuando traguardi come *“il villaggio del sole”*, mete intermedie, *“il lago rigoglioso”*, consapevoli delle proprie abilità e competenze, delle proprie risorse, ma anche alcuni aspetti che reputavano di poter migliorare e che diventavano *“mete del viaggio”*. Abbiamo condiviso che in questo viaggio ci si sarebbe potuti imbattere in *“montagne invalicabili”* e *“mari pericolosi”* che, in qualche modo, avrebbero potuto rallentare o ostacolare il percorso, magari facendo trovare strade e traiettorie diverse.

Quando a Marzo 2020 è iniziato il secondo semestre ci siamo trovati, docenti di Guida al Tirocinio e studenti, catapultati in un’aula virtuale di fronte a uno schermo, che fungeva da canale di comunicazione dove qualità audio e video sono legate a una connessione più o meno stabile. La pandemia ci ha fatto sentire improvvisamente di fronte a *“montagne che sembrano invalicabili”*, immersi in un mare che tutti, l’intero paese *“percepriamo”* come pericoloso con il rischio di sentirci ancorati e *“impantanati”* nel *“golfo della disperazione e della rassegnazione”*.

Che fare? Come guardare a quelle montagne che si presentano come *“invalicabili”* individuando dei possibili appigli, dei tracciati praticabili, con quali strumenti? Cosa ci può aiutare a salpare, lasciando quel *“golfo paludoso attraversato dalla paura e dal timore di non farcela”* e riprendere una navigazione, orientata alla medesima meta, ma dove occorre individuare rotte diverse?

E tutto all’improvviso, in tempi brevi.

È iniziato così un tempo di incalzante confronto tra colleghi di Guida al Tirocinio, ma non solo, tra docenti di Guida al Tirocinio e studenti, con il presidente del Corso di Laurea e i collaboratori dell’Ufficio tirocini per capire come, stante i vincoli dettati dalle disposizioni governative e dalle direttive dell’università, proseguire un percorso formativo che ha come elemento qualificante l’esperienza del tirocinio.

Dopo un breve periodo di incertezza su quali sarebbero state, nel lungo periodo, le disposizioni relative allo svolgimento dell’attività didattica e dei tirocini, si è andata a delineare una cornice sempre più chiara: lezioni di Guida al Tirocinio in remoto e impossibilità di svolgere i tirocini in presenza.

La riflessione di tutti è stata orientata a come, in quello specifico contesto, si potesse favorire il raggiungimento degli obiettivi formativi del percorso di terzo anno per eventualmente ridimensionarli, tenendo conto del bisogno degli studenti di misurarsi nella relazione diretta con le persone, della necessità di sperimentarsi in un’autonomia professionale, e di avere opportunità di osservazione dell’operatività dell’assistenza sociale in una cornice organizzativa predefinita.

Si è sentita la *“fatica”* nel tenere insieme vincoli organizzativi dettati dalle nuove disposizioni, aspetti di incertezza sulle prospettive future, obiettivi formativi e dimensioni relazionali in particolare con gli studenti. La dimensione relazionale negli incontri di Guida al Tirocinio è infatti aspetto fondamentale e qualificante; un buon clima facilita quel processo di conoscenza e apprendimento che passa dal *“dare parola”* agli studenti attraverso la condivisione dei vissuti

cognitivi e affettivi che accompagnano la sperimentazione di sé nei diversi contesti di tirocinio. Come garantire e facilitare una qualità nella relazione con gli studenti e un clima relazionale che facilita quello scambio e quella circolarità di vissuti pur in assenza di quella prossimità che caratterizza le lezioni in presenza?

Le lezioni in remoto riproponevano i medesimi interrogativi e perplessità che si presentavano nell'esperienza lavorativa. Come, quanto ci si poteva vedere? Cosa stanno segnalando le persone col loro corpo? Si sentiranno liberi di esprimersi? A questo proposito, per esempio, alcuni studenti hanno evidenziato il limite del trovarsi in casa con la presenza dei familiari che, in qualche modo, potevano disturbare quella privacy che invece la lezione in aula garantisce.

L'osservazione si è fatta più "attenta" ai particolari, l'ascolto più accorto, le proposte di lavoro hanno maggiormente valorizzato il lavoro in piccoli gruppi. A tale proposito uno studente scrive:

"il primo traguardo a cui pensai fu il raggiungimento di una migliore capacità di lavoro in gruppo: una capacità sicuramente sempre migliorabile, soprattutto per l'adattamento richiesto in base alla composizione ed obiettivi dei singoli gruppi, ma che attraverso gli innumerevoli incontri di Guida al Tirocinio è stato possibile sviluppare. Le innumerevoli occasioni all'interno del corso di Guida di comporre e lavorare con un gruppo, che spesso differisce per composizione ed obiettivi, ha permesso lo sviluppo di un'iniziale capacità circa l'ascolto e l'integrazione di idee altrui entro un progetto comune, concorrendo alla più ampia capacità di lavorare in gruppo".

Sicuramente il gruppo poteva contare su relazioni preesistenti, su un'esperienza per lo più consolidata dove i legami avevano accompagnato processi evolutivi personali e professionali.

Un aspetto che ha caratterizzato il processo che ha portato alla costruzione dei percorsi di Guida al Tirocinio e dei tirocini nelle sue diverse forme, è stato l'atteggiamento maturo degli studenti, desiderosi di vivere un'esperienza formativa significativa pur consapevoli della nuova realtà che si era venuta a configurare. Gli incontri di Guida al Tirocinio sono stati anche spazio di confronto autentico, a volte attraversato da dubbi, interrogativi e perplessità sulle reali opportunità formative, nella prospettiva di individuare percorsi rispondenti alle esigenze formative degli studenti.

La pandemia, con le conseguenti diverse forme di distanziamento, con il lavoro a casa, e con l'interrompersi della frequentazione in presenza accompagnata da un senso di insicurezza e disorientamento, ha portato alla valorizzazione del gruppo di Guida al Tirocinio riconoscendogli, nel tempo, una funzione di contenitore di ansie e timori sia rispetto al percorso formativo e più in generale rispetto al futuro.

Noi docenti impegnati sul campo, consapevoli delle incertezze a cui siamo stati chiamati a rispondere ognuno nel proprio ambito di intervento, ha lavorato con il proprio gruppo di studenti affinché ciascuno di loro prendesse consapevolezza delle proprie emozioni per poter leggere e accompagnare a gestire, in modo empatico, anche quella degli altri.

La funzione del Docente di Guida al Tirocinio è stata quella di aiutare a interiorizzare, in una dimensione di coping, il ruolo dell'assistente sociale nell'emergenza, ovvero favorire l'espressione delle singole individualità per poter restituire, in una dimensione collettiva, un significato comune e legittimo di "trasformazione". Esserci tutti i mercoledì, in modo regolare e sistematico, ha mantenuto saldo il gruppo di giovani professionisti che cercano risposte su come trasformare il sapere in azioni concrete al servizio del prossimo. È stato per loro sorprendente scoprire che nella narrazione di sé e di ciò che ciascuno acquisiva tramite ricerche e contatti sia in gruppo che con i Supervisor dei servizi portava ad un accrescimento di sapere professionale. Gli studenti hanno toccato con mano cosa significhi agire in una realtà imprevedibile e multifattoriale ove vi è un vero e proprio gap da costruire tra cause ed effetti.

È proprio in questo senso che forse la trasparenza, la condivisione e il senso di definire un obiettivo comune può far sentire la solidità e la forza del gruppo. Esserci nonostante tutto. Accogliere, accettare l'incertezza e sostenere a trovare un proprio percorso che sia degno di significato.

Alla base della relazione di aiuto abbiamo dovuto riappropriarci di quella dimensione umana, di calore sentito e poi restituito all'altro. Emozioni che spesso sembrano dover stare un passo indietro rispetto all'approccio con il nuovo e sconosciuto, sono state in questo tempo riconosciute ed accompagnate in una dimensione etica di rispetto e non giudizio. Il pensiero di una studentessa comunicato al docente di Guida al Tirocinio in una mail scritta esprime con forza queste riflessioni:

"Buongiorno prof, Come sta? Le scrivo per ringraziarla per tutto ciò che ha fatto per me e per noi come classe. Per mancanza di tempo e per la troppa emozione non sono riuscita ad esprimerle tutta la mia gratitudine durante il colloquio. Quest'anno lei è stato per me fonte di ispirazione, oltre che uno dei miei punti fermi e, nonostante l'anno difficile, lo star lontano da casa per così tanto tempo, la pandemia e tutto ciò che ne è conseguito, anche grazie alla sua supervisione, per così dire, mi son sentita meno sola, in buone mani e in un certo senso sempre "tutelata"... Riconosco il grande, grandissimo, sforzo che è stato chiesto a voi professori in questo periodo nel riuscire a conciliare tutto e bene, e l'essere stato così presente, nonostante tutto, non è così scontato. Perciò, dal cuore, grazie infinite..."

Guida al tirocinio e tirocinio

La nuova articolazione del percorso di Guida al Tirocinio e di Tirocinio ha previsto cinque assi principali di attività: gli incontri di Guida al Tirocinio; l'approfondimento personale e di gruppo sull'impatto della pandemia sul sistema dei servizi e sulla professione dell'assistente sociale, i seminari condotti dai supervisori, il tirocinio in smart working e il laboratorio pratico professionale con valenza di tirocinio interno.

Gli incontri di Guida al tirocinio

Gli incontri di Guida al Tirocinio da remoto sono proseguiti con una regolare cadenza settimanale; sono state approfondite tematiche legate all'esperienza di tirocinio in smart working, alle questioni emerse negli elaborati sul corona virus, sono state messe a tema, a partire da un'analisi di situazioni portate dagli studenti, riflessioni sulle fasi del processo di aiuto e sui dilemmi etici ed altre attività proposte dagli studenti.

Un filo rosso che ha attraversato nel tempo il confronto e la riflessione con gli studenti ha riguardato la ridefinizione dei propri obiettivi formativi. Tra gli obiettivi individuati quello che forse è stato maggiormente oggetto di confronto è riferito allo "sperimentarsi nella relazione con l'utenza". Il progressivo sperimentarsi nella relazione con le persone, utenti, operatori, rappresenta per gli studenti del terzo anno l'attesa più significativa, la dimensione in cui sentono maggiormente il bisogno di cimentarsi e di farlo in autonomia all'interno di un contesto "protetto". È stato quindi necessario, con ogni singolo studente e tenendo conto del particolare contesto di tirocinio, ridefinire spazi, modalità e tempi in cui la dimensione relazionale, con le sue implicazioni cognitive ed emotive, poteva essere valorizzata e diventare occasione di "apprendimento" e di maturazione del sé professionale.

Il tirocinio è importante opportunità di apprendimento dall'esperienza, di riflessione su se stessi e su quello che via via si mette in campo, dove conoscenza e azione sono interconnesse. Un particolare valore, in questa esperienza di tirocinio in smart working, ha avuto l'osservazione: osservazione dell'operatività del proprio supervisore, dell'uso degli strumenti e tecniche dell'assistente sociale, del processo di presa in carico e di valutazione, del lavoro di rete...Un significativo sforzo è stato fatto nella direzione di accompagnare l'osservazione, irrobustire negli

studenti la capacità di osservazione e potenziare lo spazio di riflessività ed elaborazione critica (sollecitata peraltro dalla particolare situazione in cui ci si è ritrovati). In questo senso l'esperienza di tirocinio di questo anno è stata attraversata da interrogativi nuovi e in parte inesplorati.

Approfondimento personale e di gruppo sull'impatto della pandemia

Una prima riflessione tra noi docenti di Guida al Tirocinio ha riguardato l'impatto che la diffusione del Covid-19 stava avendo sul sistema dei servizi sociali e sulle professioni di aiuto, in particolare su quella dell'assistente sociale. Sono quindi stati sollecitati e stimolati gli studenti, a partire da alcuni spunti proposti dai docenti, ad approfondire tale tematica ricercando in autonomia articoli, documenti e altro materiale e contattando telefonicamente o via e-mail i propri supervisori per comprendere come le organizzazioni in cui sono stati inseriti come tirocinanti, si sono organizzate, quali criticità/opportunità stavano incontrando in questa fase, con particolare riferimento al ruolo dell'assistente sociale.

Successivamente a questo iniziale lavoro di analisi e di ricerca gli studenti sono stati invitati a sviluppare un elaborato scritto che hanno consegnato al docente di Guida al Tirocinio.

I contenuti degli elaborati sono stati oggetto di confronto e analisi negli incontri di Guida al Tirocinio. Successivamente in sottogruppi, costituiti per aree di tirocinio, quali tutela minori, salute mentale, immigrazione, enti locali, gli studenti hanno avviato un ulteriore confronto sui contenuti degli elaborati, individuando aree di approfondimento e pianificando azioni da mettere in campo (ricerca di documenti, articoli, raccolta di testimonianze di operatori...). Ciascun sottogruppo ha poi presentato il proprio lavoro in plenaria per favorire una ampia condivisione delle riflessioni di ciascuno. Sono stati inoltre realizzati anche delle videoregistrazioni con l'obiettivo di costituire del materiale di studio per aree-tematiche. La lezione di gruppo condotta dagli studenti "L'impatto del COVID 19 sugli Enti Locali" è stata valorizzata nella sessione orientamento del portale dell'Università Bicocca Orienta: Servizio Sociale, visibile anche su youtube (<https://www.unimib.it/servizi/bicocca-orienta/aree-disciplinari/area-sociologica/servizio-sociale>).

Gli studenti con questo contributo hanno sentito una forte appartenenza alla comunità professionale: il materiale audiovisivo è stato pensato come strumento facilmente accessibile a supporto dell'elaborato di ricerca sia nei confronti degli assistenti sociali impegnati nell'operatività che verso la platea degli aspiranti *social worker*.

Uno spunto di riflessione è stato quello di proporre una "nuova immagine" della figura dell'assistente sociale, non più come operatore che tesse dietro le fila, bensì un professionista che "ci mette la faccia" e che sa fare e comunicare gli esiti di una ricerca empirica in forma immediata ed accessibile su larga scala.

Si era anche ipotizzato che il prodotto dei quattro gruppi avrebbe potuto essere valorizzato all'interno dell'Università e/o tramite il coinvolgimento dell'Ordine degli assistenti sociali lombardo.

L'intero percorso, per le capacità critiche e riflessive richieste, per il significativo investimento di tempo e per il raccordo con il contesto di tirocinio è stato valorizzato come monte ore di tirocinio pari a 30 ore.

Seminari condotti dai supervisori

I seminari, svolti nelle giornate destinate al tirocinio, sono stati pensati come spazio per valorizzare il sapere pratico dei supervisori ai quali è stato chiesto di proporre temi di approfondimento legati al loro specifico ambito professionale. I contenuti sono stati concordati con i supervisori che hanno partecipato all'iniziativa, costruendo percorsi in continuità tra loro e/o garantendo una visione ampia e esaustiva dei servizi presentati. I seminari della durata di circa 2/3 ore ciascuno, hanno previsto anche la collaborazione degli studenti che hanno supportato il proprio supervisore nella preparazione del seminario e nella gestione dell'aula virtuale. Sono stati proposti complessivamente 23 seminari. I contenuti proposti hanno riguardato tematiche relative alla tutela minori, il penale minorile, al servizio sociale ospedaliero, alle misure di contrasto alla povertà, al lavoro di rete, al servizio sociale in situazioni di emergenza, all'integrazione sociosanitaria, al lavoro con il terzo settore

Gli studenti hanno molto apprezzato questa proposta formativa:

“Oltre a darmi modo di conoscere e ampliare lo sguardo a una realtà dei servizi straordinariamente sfaccettata, mi ha aiutato a comprendere quanto anche all'interno dello stesso ambito esistano una pluralità di sfumature che si sostanziano in attività, relazioni e finalità differenti.”

“Grazie ai seminari obbligatori organizzati dai docenti di Guida al Tirocinio e quelli tenuti durante il corso di Metodi e Tecniche del Servizio Sociale II, ho fatto dei passi avanti anche rispetto al “conoscere nuove realtà di lavoro”. Ciò è stata una piacevole sorpresa considerando le mie aspettative riguardo alla quantità di novità che avrei potuto apprendere tramite tali incontri telematici. Alcuni degli oratori infatti sono riusciti a portare considerazioni, esperienze e quesiti, che mi hanno indotta a riflettere sull'organizzazione dei servizi, il funzionamento della burocrazia, il ruolo del professionista e quello dell'utenze nel lavoro pratico quotidiano. [...] In secondo luogo invece, mi sono resa conto di non essere totalmente priva di pregiudizi e che esserne consapevole è l'unico modo per poter riconoscere quando una mia decisione o valutazione è condizionata da essi e compiere un intervento obiettivo ed efficace.”

I seminari, le cui ore sono state riconosciute come attività di tirocinio, hanno rappresentato per gli studenti l'opportunità di incontrare narrazioni di operatori che, attraverso l'esemplificazione di interventi, studi di caso e progettualità innovative hanno aperto una finestra sul complesso e variegato mondo dei servizi e come l'assistente sociale opera al loro interno.

Tirocinio in smart working

L'avvio dei tirocini in *smart working* è stato anticipato da una fase di accompagnamento, sia da parte dell'Ufficio tirocini che da parte dei docenti di Guida al Tirocinio. È stato necessario interpellare gli Enti e gli Assistenti Sociali che avevano espresso, in tempo di pre-pandemia, la disponibilità ad effettuare tirocinio per chiedere conferma della disponibilità ad avviare tirocini a distanza. A fronte di comprensibili e iniziali perplessità espresse dai colleghi, i docenti di Guida al Tirocinio hanno contattato i supervisori che non avevano dato disponibilità a seguire studenti in *smart working* per offrire supporto per gestire eventuali difficoltà, che avevano determinato una risposta negativa, e definire un possibile piano di tirocinio in *smart working*. Ciò ha permesso di allargare la platea dei supervisori disponibili e di individuarne di nuovi.

Le attività concordate con i supervisori e che gli studenti hanno realizzato sono andate nella direzione di: favorire la conoscenza del territorio e della normativa specifica; la conoscenza della rete dei servizi presente nel territorio; la conoscenza dell'organizzazione del servizio, delle attività e delle funzioni svolte dal supervisore.

I supervisori hanno quindi facilitato la conduzione, da remoto, di interviste ai diversi soggetti dell'ente (amministrazione, altri servizi, altri colleghi dello stesso servizio) e/o dei servizi. Gli studenti hanno avuto la possibilità di osservare a distanza, riunioni d'equipe, incontri di rete e

colloqui. Agli studenti sono stati proposti lavori, in autonomia, a supporto delle attività svolte dal servizio, sulla casistica con particolare riferimento al processo di aiuto. È stata favorita da parte del supervisore l'accesso alla documentazione e alle procedure dell'ente anche tramite la raccolta di documenti accompagnata da spazi di confronto e riflessione.

Gli studenti sono stati sollecitati a svolgere lavori in autonomia, che hanno stimolato la loro dimensione critica e riflessiva, oltre che la sperimentazione nella scrittura professionale.

Alcuni studenti, pochi, hanno avuto l'opportunità di sperimentarsi, a distanza, nella conduzione e conduzione in autonomia di colloqui.

Si è riconosciuto ai supervisori un significativo sforzo nella direzione di garantire agli studenti, pur in condizioni diverse, una opportunità formativa individuando forme e modalità nuove e "incerte" di proporre l'esperienza di tirocinio, ma che hanno comunque sostenuto e consolidato il processo di maturazione personale/professionale dello studente. Il tempo investito per accompagnare questa esperienza è stato consistente, un tempo che a volte sconfinava dagli orari canonici di servizio

"con il mio supervisore ci sentivamo spesso verso sera e stavamo ore in video, e lei mi raccontava e condivideva con me il lavoro della giornata, spiegandomi il perché di certe azioni...".

L'esperienza di tirocinio è un ambito privilegiato in cui lo studente "incontra" l'esercizio dell'attività professionale dell'assistente sociale dove l'impatto e la sperimentazione diretta con i servizi, con le persone sono occasione di riflessione, confronto, stimolo per avviare e consolidare processi di costruzione della propria identità professionale. L'impossibilità per gli studenti di fare osservazione in situazione e di sperimentarsi in presenza ha reso questo processo più complesso e difficoltoso, con evidenti limiti ma che ha stimolato la messa in campo di risorse altre e il riconoscimento di esiti inaspettati. Tra questi, si evidenzia il rafforzamento di alcune competenze e capacità trasversali, osservate dai docenti durante le attività di Guida al Tirocinio e dal supervisore nell'ambito tirocinio, così come in certe situazioni è stato riferito dagli studenti stessi, consapevoli di questo mutamento positivo: capacità di adattamento, *oltre alla resilienza* (come riporta uno studente), messa in campo di una flessibilità spiccata, atteggiamento nuovo di fronte agli imprevisti, modalità differenti nell'organizzazione del proprio lavoro, riflessioni inattese su certe caratteristiche del sé (per esempio sulla *gestione dell'ansia*), competenze tecnologiche e comunicative (per esempio la costruzione di video sulla simulazione di interventi professionali). Quanto emerso è stato anche utilizzato dai docenti di Guida durante le lezioni, sia per dare un nome a quanto rilevato, sia per rinforzare ulteriormente gli aspetti significativi che contribuiscono ad arricchire il percorso di crescita personale-professionale individuale e di gruppo.

Complessivamente gli studenti che hanno avuto la possibilità di svolgere tirocinio in smart working sono stati circa 75 (su 90) e il monte ore medio svolto da ciascun tirocinante è stato di 60 ore.

Alcuni studenti, per arricchire ulteriormente la loro esperienza sul campo, hanno proseguito l'attività presso l'Ente in cui hanno svolto il tirocinio in smart working, effettuando, in accordo con l'Università, uno stage a crediti formativi zero.

Laboratorio pratico professionale con valenza di tirocinio interno

Nella ristrutturazione e riorganizzazione del tirocinio di terzo anno ha avuto una valenza particolarmente sfidante il laboratorio pratico professionale condotto da un professionista assistente sociale esperto. Questo laboratorio è stato pensato per offrire un'esperienza di tirocinio interna all'Università a quegli studenti impossibilitati a svolgere il tirocinio in smart working, non

avendo l'Ente o il supervisore confermato la propria disponibilità ad accoglierli a causa della complessità organizzativa generata dal *lockdown*.

Il laboratorio, intensivo con una cadenza bisettimanale per una durata complessiva di 30 ore, è stato pensato come un tirocinio virtuale nell'ambito di un servizio minori e famiglia di un ente locale che, coerentemente con la prospettiva di rete, ha collaborato con altri servizi, quali il Comune, la neuropsichiatria infantile, il Centro psico sociale (CPS), il servizio per le dipendenze (SER.D), altri enti come la scuola e il Tribunale per i Minorenni/Ordinario e la comunità locale. A partire da studi di caso reali e dall'utilizzo di altri stimoli, quali video e articoli, relazioni sociali, decreti del tribunale ed altra documentazione, gli studenti, guidati e facilitati dal professionista esperto, hanno indossato i panni dell'assistente sociale e anche, attraverso l'utilizzo di simulate e *role playing*, si sono messi in situazione. Ciò ha consentito di sperimentare le diverse fasi dell'intervento di aiuto - dall'*assessment*, alla progettazione fino alla valutazione - e i diversi strumenti della professione quali il lavoro di équipe, gli incontri di rete, il colloquio, la visita domiciliare e la documentazione scritta.

Gli obiettivi specifici perseguiti dal laboratorio sono stati, dunque, i seguenti:

- riconoscere e ricostruire la mappa organizzativa del servizio;
- individuare la specificità professionale nell'ambito di un servizio minori e famiglia;
- identificare e analizzare metodi, tecniche e strumenti utilizzati nel contesto di riferimento.

Nell'ambito di questa esperienza le due dimensioni che hanno favorito un apprendimento positivo sono state la supervisione e il gruppo.

La relazione tra il docente di laboratorio e gli studenti si è configurata proprio come quella che nel tirocinio si struttura tra supervisore e tirocinante. È stato un spazio relazionale di riflessione, confronto e scambio nel quale analizzare e risignificare, in un processo di apprendimento critico riflessivo, l'esperienza vissuta in chiave professionale mettendo a fuoco contenuti metodologici, operativi, procedurali ed etici propri dell'intervento di aiuto.

Il laboratorio ha valorizzato la dimensione del gruppo come luogo e strumento per imparare meglio e di più attraverso uno scambio *peer to peer* facilitato dal docente di laboratorio. Ciò ha consentito agli studenti di comprendere, facendone esperienza diretta, come la dinamica di sostegno reciproco che si attiva all'interno del gruppo consenta, contemporaneamente, come accade nei gruppi di auto mutuo aiuto, di apprendere mentre si insegna e di aiutare mentre si è aiutati, favorendo un arricchimento e una crescita reciproci.

Le prospettive

Evidenziamo come ulteriore elemento di riflessione, da presidiare per il futuro se l'attuale condizione di criticità dovesse proseguire, che questo anno gli studenti non hanno potuto usufruire di pari opportunità. Alcuni di loro, come già menzionato, non hanno avuto la possibilità di effettuare tirocinio in smart working in quanto non tutti i supervisori, inizialmente disponibili a un tirocinio in presenza, hanno successivamente espresso disponibilità effettuare tirocinio a distanza. Ci sono state, inoltre, significative differenze nelle ore di attività di tirocinio svolta dagli studenti che hanno avuto la possibilità di proseguire il tirocinio in smart working: il monte ore è oscillato da un minimo di 40/50 ore a un massimo di 120 ore.

Un altro aspetto che rispetto agli altri anni è apparso come critico, che sarà necessario ripensare se lo stato di attuale incertezza proseguirà in futuro, è stato la valutazione del tirocinio che ha risentito della mancanza di una sperimentazione dello studente in presenza.

Nella griglia di valutazione del tirocinio da parte dei supervisori sono state introdotte, nella sezione dedicata al *“grado di sperimentazione dell’attività”*, le categorie *“sperimentato”*, *“osservato”* e *“non rilevato”* per consentire una lettura dell’attività svolta dallo studente coerente con la modalità in smart working. Ciò ha consentito, da un lato, di evitare di penalizzare lo studente nella valutazione e, dall’altro, di restituirgli un feedback sui risultati effettivamente raggiunti e sulle aree di sperimentazione che sono rimaste scoperte e che andranno recuperate a livello professionale.

Alla luce dell’esperienza vissuta, emerge la necessità di rafforzare ulteriormente la collaborazione tra docenti di Guida al Tirocinio e supervisori nella direzione di:

- rileggere e restituire i significati emersi dall’esperienza dello scorso anno accademico nella direzione di dare valore a quanto sperimentato, appreso e compreso, promuovendo un confronto e una riflessione con la platea dei supervisori;
- ridefinire nuovi percorsi e traiettorie percorribili stante la nuova situazione che si è venuta a creare nei servizi (es. smart working come prassi che sembra caratterizzare l’operato dei servizi, modifica dei setting, ecc...);
- ipotizzare la costituzione di possibili gruppi formativi composti da docenti di Guida al Tirocinio e supervisori, in raccordo con l’Ordine degli assistenti sociali, che elaborino strategie e strumenti efficaci, coinvolgendo in questo percorso anche gli studenti;
- facilitare, sia rispetto agli aspetti amministrativi che dei contenuti formativi, la formula dello stage a crediti zero in continuità con il percorso di tirocinio nel caso in cui l’attività in presenza sia stato di un monte ore poco significativo.

A chiusura di questa nostra iniziale riflessione sull’esperienza di tirocinio di terzo anno condividiamo come augurio per il futuro il pensiero con cui uno studente ha concluso il suo elaborato finale:

“Se è vero che non siamo in grado di controllare le maree del cambiamento, possiamo però imparare a costruire imbarcazioni migliori; a progettare o ridisegnare organizzazioni, istituzioni e sistemi capaci di assorbire meglio gli sconvolgimenti, di operare sotto una più ampia varietà di condizioni e di passare con maggiore fluidità da una situazione all’altra”.

3. LO SGUARDO DEGLI STUDENTI⁴

3.1 Dagli elaborati di tirocinio: riflessioni, acquisizioni e proposte

Una prima rilettura degli elaborati scritti degli studenti dei tre anni, come si è detto, consente di riprendere ciò che gli stessi hanno potuto cogliere, con uno sguardo in generale e poi con riferimento a tre fuochi di attenzione: il proprio percorso formativo, il lavoro dell'assistente sociale, infine il territorio e le politiche.

Uno sguardo in generale

Dai lavori degli studenti emerge una riflessione sul vissuto personale di fronte al Covid 19, i sentimenti di paura per sé e per i propri familiari, l'isolamento, non poter frequentare l'università, per qualcuno non poter andare al lavoro, "rientrare a casa" con i genitori, non frequentare gli amici ...

"Il 2020 è un anno che si ricorderà, un anno che rimarrà impresso sulla pelle di tante persone che hanno avuto paura per la loro vita o che non ce l'hanno fatta a tenercela stretta. Quello che stiamo vivendo, mi ha dato modo di ragionare, soffrire e rivedere le priorità della vita che da un momento all'altro non è apparsa più scontata. [...] La sofferenza dovuta al periodo storico attuale ha raggiunto chiunque in qualche modo, compresa me, ma da questa dobbiamo ripartire per un futuro più sano e sicuro per tutti"

Si può evincere – e lo si vedrà più avanti - come l'ansia, l'insicurezza e in generale i sentimenti vissuti rispetto alla pandemia, risultino determinanti anche rispetto al vissuto nei confronti della riorganizzazione proposta dal Corso di Laurea e dei limiti del tirocinio smart.

Scrive una studentessa:

"Sono stati giorni difficili, i miei come quelli di molti. Nel mio personale universo di disperazione, non c'era nessuno che mi dicesse qualcosa che potesse farmi stare meglio. Mi chiedevo perché, tra tutte le persone che mi circondavano, non ce ne fosse nemmeno una che potesse capirmi. La motivazione alla professione, così forte durante il primo anno, sembrava sparita, appassita, smarrita. Senza di lei mi veniva spontaneo chiedermi perché fossi ancora lì, perché stessi ancora studiando, perché andare avanti in questo percorso se sentivo che mancava ciò che era sempre stata la base".

Gli elaborati esplorano anche il vissuto come cittadino, la considerazione del cambiamento che il Covid ha portato a livello sociale, la constatazione della fragilità del sistema sanitario, la grande preoccupazione per le implicazioni sociali tenute in secondo piano nel dibattito pubblico, i rischi per il lavoro e l'economia, isolamento e solitudine da un lato - solidarietà e prossimità dall'altro, talvolta con un impegno di volontariato anche in prima persona; e insieme, questa volta con la sensibilità di studenti di Servizio Sociale, esplicitano un interrogarsi su chi avrà più bisogno e come cambieranno i bisogni in un momento come questo.

⁴ Il capitolo 2 è a cura di Maria Luppi. Al paragrafo 2.3 ha collaborato Francesca Marcato, dell'Associazione studentesca *In-Formazione*, presente ai due focus group con gli studenti, cui hanno partecipato: per il secondo anno Debora Battocchio, Tecla Belometti, Lara Celè, Samantha De Luca, Beatrice Ferrario, Veronica Giuliani, Elisa Mallardo, Giusy Russo; per il terzo anno Martina Francesca Alice, Giulia Borghi, Lucia Ciavarella, Marzia Giudici, Chiara Lazzari, Camilla Mocchi, Ludovica Quattrocchi, Rito Domenico Russo, Martina Viganò..

Elementi di analisi dei bisogni nuovi emergono in forma descrittiva, con riferimento a letture, racconti dei supervisori e ricerca di informazioni sui media e sul web: l'ulteriore solitudine degli anziani magari già soli, la perdita improvvisa di lavoro, la povertà, non riuscire a fare la spesa per famiglie che comunque ce l'hanno sempre fatta, il conflitto nelle relazioni intrafamiliari amplificato dalla forzata convivenza 24/24, la chiusura delle scuole, che solo per una parte di bambini e studenti ha voluto dire formazione a distanza, per altri è stata una sorta di abbandono, bisogni di assistenza ad ampio raggio in relazione alla presenza della malattia in casa o in ospedale, la solitudine di bambini che si trovano con entrambi i genitori malati.

C'è anche un interrogarsi, oltre la descrizione di quanto sentito o letto, sulle conseguenze dello stato di pandemia rispetto a persone, nuclei, situazioni con fragilità o problemi di varia natura già conclamati e già seguiti dai servizi; in particolare da un lato sull'aggravamento in termini di comportamenti prodotti dalle condizioni di lockdown - per esempio nelle situazioni di condizioni relazionali e abitative fragili (maltrattamenti, violenza) o nelle situazioni di disabilità o patologia (gestite in famiglia in assenza delle realtà semiresidenziali o territoriali di sostegno diurno), o nelle situazioni di dipendenza/ astinenza rese più evidenti dalla difficoltà di reperimento delle sostanze, o ancora nelle situazioni extra familiari di tutela (interruzione dei contatti con i familiari per i minori in comunità, interruzione degli interventi di socializzazione e avviamento lavorativo per i minori stranieri non accompagnati) ... dall'altro lato sull'interruzione di progetti in corso, inserimenti lavorativi, borse lavoro, inserimenti in comunità, pene alternative alla detenzione.

E c'è infine un modo di guardare alla relazione di aiuto, aperto a prendere in considerazione una forma diversa rispetto a quella sin qui appresa. Scrive una studentessa:

“Sebbene il distanziamento sociale abbia minato al fondamento stesso i servizi alla persona, che si basano sulla relazione umana con gli utenti, con le loro famiglie, la comunità e gli altri professionisti, gli assistenti sociali hanno da subito dato il loro contributo fondamentale, assicurando l'ascolto dei “vecchi” e nuovi bisogni sociali anche attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie”

Infine è presente trasversalmente un sentimento di “compassione” per la comunità professionale, una forte sensibilità rispetto alla fatica e al coraggio degli AS che hanno mobilitato tutte le proprie energie e si sono fatti carico fuori dall'ordinario, spesso isolati e senza risorse, della grande sofferenza, del disorientamento, della paura; sono stati vicini - con tutti i mezzi possibili a distanza - ai familiari dei malati e ai malati stessi: una sorta di accompagnamento che peraltro è stato messo in campo anche da diversi altri professionisti, a partire dagli operatori della sanità, medici, infermieri. Per evitare una riflessione troppo autoreferenziale, che pure è sostenuta da molte storie esemplari - basta consultare il sito dell'Ordine Nazionale degli AS, al di là dei racconti sentiti dai supervisori - sarebbe utile provare a riportare questo tipo di emozioni e di considerazioni nell'alveo dell'interdipendenza di tutti i soggetti/ attori del welfare e della dimensione “territorio – comunità” come fattore fondante la relazione di aiuto.

“In questi giorni di emergenza, forse, i professionisti in maggiore difficoltà sono quelli che esercitano la loro attività nei Comuni, a cui sono delegati compiti di aiuto e supporto nelle mansioni quotidiane e di prima necessità, si trovano soli, senza l'ausilio di operatori che non possono lavorare in quanto non tutelati. Gli Assistenti Sociali dei Comuni si sentono soli, abbandonati anche dall'Ordine, come emerge in una lettera inviata a questo da parte di un AS di un comune della provincia di Bergamo. Quello che possono fare è richiamare all'ordine la rete di supporto del territorio e chiedere la collaborazione ad associazioni, cooperative, protezione civile di provvedere alla consegna pasti o farmaci a domicilio. Insomma, un'occasione di vicinanza tra territorio e servizi sociali”.

Focus sul proprio percorso formativo

La delusione rispetto alle aspettative di tirocinio sul campo è molto forte per tutti, dal primo al terzo anno, sia per il lavoro di tirocinio a distanza, sia per il ridotto numero di ore.

Dalle relazioni di secondo e terzo anno emergono anche ripetutamente preoccupazioni specifiche. Nel primo caso sono riferite alla scelta della professione, al timore che l'impossibilità di stare sul campo impedisca di comprendere se il percorso di studi intrapreso corrisponda effettivamente alle proprie aspirazioni ed attitudini. Nel secondo caso riguardano invece la propria professionalità, la perdita di motivazione, la paura di non crescere, la sensazione di essere un po' allo sbaraglio, il timore di non avere la preparazione necessaria per affrontare l'Esame di Stato ed avvicinarsi al mercato del lavoro. E la complessità incontrata con la pandemia acuisce, come vedremo anche più avanti, la preoccupazione rispetto all'adeguatezza della propria preparazione.

“Ho ragionato molto su questa situazione, soprattutto sulla possibilità che questa emergenza avrebbe potuto presentarsi tra un anno, o potrebbe ripresentarsi nel futuro, e dunque sull'eventualità che in questo periodo avrei potuto trovarmi in servizio piuttosto che a casa guardando da fuori. Questo pensiero mi spaventa molto, ho sempre riflettuto sull'ipotesi di non essere all'altezza della professione, ora questo sentimento è ancora più forte. Molta dell'efficacia degli interventi in questo momento dipende dalle risorse che vengono messe in campo dagli enti territoriali, ma tanto sta anche alla creatività degli operatori sul come impiegarle, sul trovare soluzioni adeguate, come afferma anche nell'intervista la presidente dell'Ordine degli assistenti sociali della Lombardia. Mi interrogo dunque sulla creatività insita nella mia personalità, a quanto questa mi sarebbe servita e a quanta avrei potuto impiegarne. Non si insegna la creatività in nessun corso di studi, e sebbene io abbia a fuoco quelle che sono le mie conoscenze, non ho consapevolezza di quanta di questa creatività io sarei stata in grado di mettere in campo. Inoltre, a partire da questo, mi capita di pensare alla metafora del viaggio su cui tanto abbiamo lavorato durante le lezioni di Guida al Tirocinio, e mi domando a quante altre caratteristiche necessarie all'assistente sociale io non abbia considerato oltre alla creatività di cui parlavo prima”.

Tuttavia, dopo la frustrazione e la preoccupazione, talvolta accompagnate da rabbia e critica nei confronti dell'Università individuata come “capro espiatorio”, emerge in diversi modi e tempi la capacità di mettersi in gioco e di valorizzare una esperienza straordinaria in un momento straordinario, che ha consentito di cogliere, mettere a fuoco - e seppur marginalmente sperimentare - una dimensione significativa della professione, quella dell'incertezza, con la conseguente necessità di sapersi adeguare alle esigenze del contesto e di cambiamento, innovando anche repentinamente le modalità operative, pur mantenendo salda la propria mission. In definitiva, pur nella consapevolezza dei limiti dell'esperienza di questo tirocinio, appare abbastanza generalizzata la soddisfazione per quanto si è potuto fare, per quanto comunque si è portato a casa in termini di preparazione e per le relazioni instaurate con i servizi.

Dalle relazioni del primo anno emerge un lavoro di ricerca prevalentemente via web e l'assenza di interviste e di partecipazione diretta ad iniziative e incontri sul territorio ha spostato un po' il lavoro sul piano teorico. La consapevolezza di questo limite induce a fare maggiore riferimento alle testimonianze del seminario iniziale in presenza, *Sguardi sul servizio sociale*.

Anche gli elaborati per area di intervento, prodotti da piccoli gruppi di studenti del terzo anno, sono fondati su ricerca bibliografica e sitografica, su analisi delle normative e della documentazione, ma contano in questo caso sulla possibilità di confronto con i propri supervisori che operano nella stessa area e sull'incrocio di osservazioni derivate dai singoli tirocini.

Nel secondo e terzo anno le considerazioni degli studenti sulla propria esperienza di tirocinio *smart* confermano la visibilità del lavoro dell'assistente sociale, ma al tempo stesso la limitata visibilità di chi si rivolge ai servizi.

Con le dovute differenze fra un'esperienza e l'altra, si è trattato di un tirocinio caratterizzato dall'ascolto della narrazione del supervisore sui bisogni espressi dalle persone, sugli interventi effettuati (molti fanno riferimento alle storie di “utenti” conosciute attraverso il supervisore), sulle nuove modalità operative messe in atto. Un tirocinio che, dove possibile, ha consentito di ascoltare o osservare a distanza – attraverso videochiamata – colloqui telefonici o in videochiamata con gli utenti del servizio, riunioni fra operatori, riunioni di rete; questo ha

consentito di esercitarsi attraverso simulazioni, che in qualche caso ha permesso piccole sperimentazioni, diverse in secondo e terzo anno come verbali di riunioni, contatti telefonici di monitoraggio di situazioni già seguite dal supervisore, predisposizione della documentazione per inserimento in strutture, relazioni di progetto.

Un tirocinio in cui non sono mancati gli spazi specificamente destinati dal supervisore allo studente per il confronto, la comprensione di quanto osservato, l'esplicitazione di dubbi, domande, emozioni vissute, pur tuttavia dovendo fare i conti con interferenze, difficoltà a concordare gli orari, limiti nel tempo dedicato, con la condizione di emergenza in cui i servizi e gli operatori si trovavano ad operare.

Dagli elaborati di studenti che hanno frequentato il laboratorio pratico professionale in alternativa al tirocinio emerge invece il limite dell'esperienza e tuttavia una valutazione positiva della modalità molto partecipata proposta da chi lo ha condotto e insieme la constatazione degli apprendimenti rispetto a tante aree di lavoro che altrimenti non si sarebbero potute incontrare.

La soddisfazione rispetto all'opportunità di conoscere diverse aree di intervento professionale - e non solo quella in cui il tirocinio si svolgeva - grazie ai seminari a distanza condotti da alcuni supervisori per gli studenti del terzo anno, emerge anche da alcuni elaborati di chi ha potuto svolgere il tirocinio smart. In alcuni casi fra l'altro, lo stesso studente ha potuto attivarsi nella preparazione della presentazione del proprio supervisore. E la modalità molto interattiva con cui questi seminari sono stati proposti ha consentito di coinvolgere gli studenti aiutandoli a porsi domande, a riflettere e a responsabilizzarsi su più fronti.

"...gli eventi, anche funesti [...] offrono anche opportunità da saper cogliere. Ne cito una per farne un esempio concreto. L'opportunità che ci è stata offerta dall'Ateneo, dai docenti di Guida al Tirocinio e dagli assistenti sociali coinvolti, di organizzare dei seminari su un vasto scenario dei servizi nei quali è inserito questo operatore, mi ha permesso di conoscere più ambiti che altrimenti, sarebbero rimasti solo nozioni teoriche. Nel mio caso assistere agli interventi relativi alla Tutela Minori è stata un'occasione importante che mi ha incuriosito molto e mi ha (portato) a ripensare a quell'atteggiamento di chiusura che ho sempre tenuto rispetto a quest'ambito di lavoro. Paura delle maggiori responsabilità dovute alla regia in capo all'assistente sociale? Allontanarsi dal classico stereotipo vissuto dall'opinione pubblica? Il contatto col minore smuove dei blocchi? Sono queste le domande che mi sono poste, grazie ai più seminari che mi hanno offerto la possibilità di riflettere su questi quesiti".

"...Alla fine di tale percorso dunque posso affermare che questi temi e molti altri, hanno reso gli interventi più concreti, evitando l'errore di cadere nella mera spiegazione degli ambiti che già abbiamo affrontato in questi tre anni e rendendo ottimale la loro efficacia".

"Alcuni degli oratori infatti sono riusciti a portare considerazioni, esperienze e quesiti, che mi hanno indotta a riflettere sull'organizzazione dei servizi, il funzionamento della burocrazia, il ruolo del professionista e quello dell'utenza nel lavoro pratico quotidiano".

Fra gli aspetti positivi del tirocinio smart evidenziati nelle relazioni oltre a quanto già richiamato:

- Un impegno che comunque ha consentito di non fermarsi e di distogliere l'attenzione dalla pandemia
- La percezione di maggior responsabilizzazione, la necessità di reinventarsi per coinvolgersi, la necessità di pazienza per accettare i limiti e di determinazione per superare le difficoltà poste dal distanziamento
- L'importanza della flessibilità nella professionalità, la possibilità di vedere gli imprevisti e i cambiamenti come opportunità
- La sensazione positiva di accoglienza da parte del supervisore e talvolta del Servizio
- L'opportunità di condividere il tirocinio con un altro studente
- La maturazione di consapevolezza rispetto al fatto che la propria professionalità si completerà negli anni di lavoro

- L'importanza delle domande: sia del porsi domande senza pretendere di avere immediate risposte, sia del porre le domande all'altro nel modo giusto che gli consenta di esprimersi
- La conferma che non bisogna avere una risposta immediata di fronte alla domanda di chi chiede aiuto
- La scoperta del ruolo di assistente sociale anche nel confronto e in relazione con altri professionisti
- Gli apprendimenti sul funzionamento del servizio
- Il confronto con i supervisori sull'uso di nuove tecnologie
- La possibilità di condividere propri timori e insicurezze con il supervisore
- La possibilità - per alcuni studenti - di chiudere il tirocinio con alcuni giorni di presenza nel servizio
- L'opportunità di interrogarsi sul dopo pandemia: cambierà la professionalità, cambieranno i servizi? o si tornerà come prima?
- Imparare ad apprendere anche attraverso lo sguardo di altre persone
- Riconoscere obiettivi formativi comunque raggiunti attraverso l'integrazione di tirocinio e Guida al Tirocinio e imparare a rimodulare obiettivi realistici in rapporto al contesto
- Apprendere ed allenare la creatività e la capacità di stare in contesti mutevoli ed incerti
- Avere potuto sperimentare diversi punti di vista sul lavoro per la disponibilità non solo del supervisore, ma anche degli altri professionisti del servizio
- La maturazione personale, oltre l'apprendimento
- La riflessione su emozioni vissute anche da remoto

Fra le criticità più volte riportate:

- Il sommarsi di paura e frustrazione per il tirocinio a distanza con solitudine e preoccupazione personale rispetto alla pandemia
- La difficoltà a concentrarsi per diverse ore in videochiamata, con il rischio di perdere contenuti
- La mancanza della relazionalità (diretta) e la percezione della perdita di emozioni
- Mancanza di pratica e di sperimentazione
- Mancanza dello sguardo diretto, del toccare con mano, della condivisione del clima del servizio, dell'aver a che fare personalmente con chi si rivolge al servizio
- Il senso di incompletezza della propria formazione professionale

È interessante la valutazione positiva del lavoro d'aula di Guida al Tirocinio a distanza e la sorpresa per il clima collaborativo, per quanto riferita come semplice constatazione.

Focus sul lavoro dell'assistente sociale

Molti studenti riportano elenchi di interventi e prestazioni attivati per fronteggiare i bisogni nuovi nella situazione di emergenza. Talvolta se ne riconosce la responsabilità in capo all'ente (in genere i Comuni) o al servizio (il servizio ha aperto, ha chiuso, ha deciso ...) in alcuni casi lo si attribuisce direttamente al servizio sociale in considerazione delle tante mansioni nuove svolte dai propri supervisori. C'è peraltro una diffusa consapevolezza dell'intreccio fra i diversi attori pubblici e privati nell'offrire risposte ai bisogni emersi nell'emergenza.

Oltre al coinvolgimento su aree nuove di lavoro per fronteggiare appunto l'emergenza (con attivazione di risposte o potenziamento di interventi domiciliari già esistenti), tutti gli studenti riportano i cambiamenti intervenuti nelle modalità di lavoro dei loro supervisori (selezione della domanda – quando implicante presenza e intervento urgente, quando differibile - lavoro da casa o in ufficio, relazione d'aiuto a distanza, colloqui telefonici audio o in videochiamata che arrivano

a sostituire la visita domiciliare, riunioni di équipe o contatti fra gli enti attraverso piattaforme online) con i vari distinguo rispetto ai diversi servizi. Alcuni studenti con una modalità prevalentemente descrittiva, altri con un atteggiamento più riflessivo che si interroga sulle implicazioni: non tutti gli utenti, non tutti i servizi dispongono di tecnologia sufficiente per una efficace relazione di aiuto a distanza; la dimensione della privacy; gli elementi della comunicazione non verbale sfuggenti; gli elementi del contesto relazionale familiare non emergono; le interferenze non visibili – per esempio minori presenti alla telefonata in un contesto di tutela - impediscono di trattare temi specificamente rivolti in modo riservato all'uno o all'altro membro della famiglia; la fatica per l'operatore di essere sempre on line, il risparmio di tempo.

La dimensione organizzativa è tenuta più presente negli elaborati di chi ha fatto tirocinio nei comuni o negli elaborati di gruppo per area. Meno - mi sembra - nelle riflessioni su lavoro sociale e pandemia, dove, quello che succede al servizio sociale - potrebbe essere meglio collocato in relazione alla complessità delle decisioni dell'organizzazione in cui l'assistente sociale è collocato. È abbastanza comprensibile che risulti così perché la distanza consente una visibilità delimitata ma riduce la possibilità di entrare nei meandri della complessità, ma amplieremo lo sguardo con il focus group.

Qualche riflessione riguarda anche il futuro, cioè come valorizzare gli aspetti positivi che hanno caratterizzato alcune pratiche e evitando al contempo le ricadute negative sul lavoro dell'AS (quanto affiancare il lavoro a distanza al lavoro in presenza, come utilizzare le tecnologie per rendere più efficiente il servizio, come prevedere l'informatizzazione della cartella sociale ...)

"... questa emergenza ha messo in mostra i punti più fragili del nostro sistema e con nuova consapevolezza si può [in prospettiva] migliorare. Il lavoro in smart-working e una realtà sempre più informatizzata sono nel futuro di questa professione e fare tesoro di ciò che non ha funzionato così come dei riscontri positivi vissuti nella situazione di emergenza è essenziale per la costruzione delle pratiche future. Lo smart-working non penso possa sostituire la modalità di lavoro dell'assistente sociale ma se usato con la giusta frequenza può essere un valido aiuto così come l'informatizzazione delle cartelle può permettere un accesso ovunque ci si trovi e soprattutto una condivisione più facile ...".

Fra i temi colti dagli studenti:

- Il rapporto fra assistente sociale e responsabili nell'organizzazione rispetto alle scelte sulle modalità operative
- Il tema della sicurezza per gli operatori e per gli utenti
- La relazione di aiuto gestita a distanza
- Le nuove tecnologie trasformano l'operatività dell'assistente sociale con aspetti positivi e criticità
- La gestione delle cartelle sociali cartacee a distanza
- Il risparmio di tempo (niente viaggi casa - lavoro, niente incontri con istituzioni, niente visite domiciliari, incontri in comunità, niente trasferte, riunioni più essenziali) consente un riordino del lavoro lasciato indietro (cartelle, relazioni, documentazione)

Interessante anche la ricerca di riferimento al codice deontologico, quando non si limita a dichiarare un dover essere e a riportare citazioni, ma tenta connessioni critiche con l'esperienza osservata o sentita raccontare.

Focus sul territorio e sulle politiche

Del territorio emergono alcuni aspetti, in parte già citati perché ovviamente connessi alle altre dimensioni

- la collaborazione fra soggetti diversi

- il silenzio, la povertà data dal distanziamento
- decreti, ordinanze e circolari che regolano il welfare, in generale e nelle varie aree di intervento
- qualche riflessione critica di carattere generale sul fronte della sanità “ospedalocentrica” e sulle carenze sul versante della tutela della salute, quindi delle politiche sanitarie e socio-sanitarie
- emerge l’attivazione di servizi in risposta alle esigenze nuove ma poco la valutazione sulle modalità di coinvolgimento e di informazione alla popolazione

E per concludere, una acquisizione fondamentale, che ritroviamo presente in molti elaborati:

“... di fronte a questo scenario inedito e complesso - che nessuna istituzione né organizzazione aveva mai affrontato o si era prefigurata - ciò che risulta importante è agire in sinergia. Uniti, ognuno con il suo piccolo contributo importante e prezioso”.

3.2 La scoperta del territorio come luogo e fondamento della relazione di aiuto nel tirocinio di primo anno.

Dagli elaborati presi in esame, scritti da studentesse e studenti di diversi gruppi di tirocinio di primo anno, riprendiamo alcuni spunti che non hanno certo pretesa di esaustività, ma consentono di intravedere nell’esperienza di quest’anno alcuni limiti, a cui il secondo anno dovrà provare a porre rimedio, ma anche apprendimenti significativi, come base su cui continuare a costruire. Fra i contenuti del tirocinio abbiamo selezionato la *scoperta del proprio territorio*, perché propedeutica alla scoperta del territorio di lavoro cui il processo formativo dà seguito negli anni successivi.

La ricerca sul territorio viene abitualmente condotta in autonomia dagli studenti *anche* attraverso i siti web dei soggetti istituzionali (o meno) presenti a livello locale; quindi da questo punto di vista si può dire che nell’a.a. 2019-20 c’è stata una continuità rispetto agli anni passati.

A questa modalità però la programmazione di Guida al Tirocinio ha sempre affiancato uno sguardo diretto, il girare per strade e quartieri, per “vedere” e scoprire tante dimensioni che allo sguardo di “abitante” non erano visibili ma che diventano importanti per uno studente intento ad avvicinarsi alla professione di assistente sociale: aggregazioni di cittadini, uso degli spazi, tipologia di abitazioni, aspetti strutturali e mobilità, presenza di diversi attori istituzionali o meno ma significativi nel panorama del welfare locale, presenza e densità di servizi di vario tipo.

Lo sguardo “professionale” quest’anno è stato proiettato verso l’esterno dalla propria casa e si è posato su un territorio diverso. Così la scoperta del territorio ha assunto una sua particolarità, condizionata dal preciso momento storico e da tendenze e controtendenze che ne fanno parte

“In questi giorni veniamo a contatto con un territorio diverso da quello che abbiamo sempre conosciuto: un territorio desolato, con poche persone che si muovono in sole situazioni di necessità, coperte in volto dalla mascherina. Il territorio è visto, insomma, come un ostacolo, un nemico, qualcosa che è meglio evitare e, d’altro canto, è come se si ampliasse perché ci impedisce di vedere i nostri cari, seppur fisicamente vicini”.

La ricerca sul campo, in passato ricca di contatti, è mancata, così come sono mancati gli incontri diretti con testimoni privilegiati, con sindaci e assessori, la presenza a sedute del consiglio comunale, la partecipazione ad eventi promossi dai soggetti del territorio. E non tutto ha potuto essere sostituito dal web. Se ne trova traccia nelle relazioni dove, con un certo rimpianto, si

segnala l'impossibilità di completare gli elaborati con una parte più concreta dell'esperienza di tirocinio.

"Purtroppo, a causa dell'emergenza sanitaria ..., alcune delle attività sul territorio previste dal programma, non si sono potute svolgere. Le schede analitiche riferite ai servizi sono in parte incomplete poiché si basano solamente sulla ricerca sul web. Inoltre, non ho avuto la possibilità di partecipare a eventi su temi sociali o al consiglio di Municipio".

"Va rilevato purtroppo che l'approfondimento sul campo ha risentito delle limitazioni dovute all'emergenza Covid-19 ancora in corso, che hanno fortemente [ridotto] le occasioni di ingresso all'interno dei servizi e le opportunità di colloqui/interviste ai professionisti che operano sul territorio. La situazione di emergenza in atto tuttavia è oggetto del presente elaborato non solo come "fattore di disturbo" del lavoro di ricerca, ma come fenomeno presente ed altamente impattante nel territorio e nei suoi servizi".

"Mi è dispiaciuto molto non poter affrontare la seconda parte del corso nella quale erano previsti più lavori sul campo, come interviste e partecipazione ad eventi, in quanto penso potessero essere fonte di ispirazione e di conoscenza. Nonostante ciò, anche grazie alle lezioni telematiche, ho proseguito l'approfondimento sul mio territorio, che continua ad arricchirmi e sorprendermi sempre di più.

Gli studenti hanno comunque provato a sperimentare altri modi per andare oltre la scoperta "istituzionale" degli attori del welfare e arricchire il proprio avvicinamento al territorio attraverso letture di saggi e interviste, attenzione ai social, scoperta delle risposte all'emergenza...

"Per cogliere il punto di vista dell'amministrazione sui servizi sociali, mi sono avvalsa di un'intervista dell'assessore alle politiche sociali e abitative del comune di Milano sulla rivista Vita [...] Ciò che suggerisce l'assessore è che bisogna uscire dal welfare assistenziale, bisogna che la co- progettazione, la modalità di relazione tra enti pubblici e Terzo settore, torni ad essere al centro... Questa emergenza ci ha insegnato che gli enti devono radicarsi nel territorio per essere riconosciuti come aggregatori di risposte".

"Ho tenuto monitorato, durante questo periodo, il sito del Comune ...: è stata creata un'apposita sezione dedicata all'emergenza, la quale mostra le molteplici iniziative che hanno preso vita da questo difficile periodo...".

"Il Sindaco ha cercato di tenere in costante aggiornamento la situazione dei contagi a livello locale attraverso video su Facebook, caricati poi sul sito del comune, sul quale è stata creata una pagina dedicata all'emergenza con indicati tutti i servizi messi a disposizione dei cittadini".

"Ho seguito durante tutto il periodo le comunicazioni date [da due sindaci]. Ho trovato in entrambi i casi il tentativo di mostrarsi vicini ai propri cittadini e di dare aggiornamenti trasparenti e quotidiani sulla situazione relativa all'emergenza sanitaria ed economica che ne consegue ... e l'impegno costante per sopperire alle necessità di ciascuno, che fossero economiche, sociali o sanitarie. Il Sindaco di Milano ha pubblicato e continua a pubblicare un video al giorno nel quale spiega la situazione e i provvedimenti proposti o già attuati. In modo simile, il sindaco di Lacchiarella pubblica sui canali ufficiali ogni giorno un comunicato relativo al numero di coinvolti nel contagio da Covid ed alle misure economiche".

E un altro modo che alcuni hanno sperimentato è il proprio soggettivo farsi prossimo a chi ha bisogno, la partecipazione in prima persona ad attività di volontariato nel proprio territorio, legate all'emergenza Covid e ai bisogni nuovi che ha determinato: anche questo cimentarsi, rivisitato attraverso il percorso di Guida al Tirocinio entro un complessivo quadro di senso, risulta una componente importante nella formazione della propria identità professionale.

"... Ognuno di noi, nel proprio piccolo ha cercato di rendersi utile agli altri, anche attraverso piccole azioni o anche solo rimanendo in casa così da seguire tutte le indicazioni fornite dalle varie autorità statali".

"... Il contesto attuale ha permesso anche di riflettere sull'importanza di chi abbiamo vicino, sia in senso affettivo che geografico e la necessità di rendersi disponibili con chi ha più bisogno o è più in pericolo; in poche parole abbiamo potuto riflettere sul valore della solidarietà".

Dunque, emergono qui un'attenzione ai bisogni e insieme una scoperta del senso di cittadinanza, delle azioni e relazioni nate o consolidate allo scopo di contrastare l'isolamento e impoverimento

sociale connessi alla pandemia; ma soprattutto emerge da alcuni scritti una intuizione seppure parziale e iniziale sull'opportunità di reti connesse: di fronte a questa sfida è vincente solo la capacità di convergere e collaborare mettendo in sinergia progettualità e risorse

"... è stata la comunità a mostrare il suo volto migliore: numerose sono state le iniziative che hanno visto gli enti locali, le associazioni di volontariato e il privato sociale collaborare per far fronte ai bisogni dei più fragili. A Milano, ad esempio, il Comune, in collaborazione con la Protezione Civile e le associazioni di volontariato ha attivato la rete "Milano Aiuta" per fornire assistenza (consegna spesa e farmaci a domicilio, piccole commissioni, servizio trasposto persone...) alle persone anziane, disabili, persone costrette alla quarantena o affette da patologie oncologiche e immunodepresse".

"Il Comune di Seveso, per far fronte alle nuove esigenze ... ha cercato di rispondere in maniera immediata e diretta ai bisogni di tutti i cittadini. In primis è stato attivato un servizio, in collaborazione con la Protezione Civile locale, di consegna a domicilio di generi alimentari e medicinali rivolto alle persone con più di 65 anni o con obbligo di quarantena. Indubbiamente anche la comunità stessa si è attivata per aiutare quei concittadini più fragili, prestandosi a consegne a domicilio gratuite, all'accudimento di animali domestici e alla creazione di mascherine".

"Nella realtà saronnese, il Servizio Sociale ha esercitato un ruolo di coordinamento a livello territoriale di tutte le realtà che operano nel sociale evidenziando ambiti critici e target su cui tenere alta l'attenzione".

"...affermano le Coordinatrici dei servizi sociali dell'Ambito Cremasco: è tutto quello che è stato costruito in questi anni che ora ci viene in aiuto: le relazioni che abbiamo costruito sono solide fondamenta sulle quali, velocemente, troviamo un nuovo modo per esserci, per trovare la forza di re- inventare nuove modalità di relazione, di aiuto, nuove strategie."

"... Dunque è importante sottolineare come non sia stata data una risposta solo a livello istituzionale poiché le risorse informali si sono rivelate una realtà fondamentale in un momento emergenziale come quello che stiamo vivendo".

E qualcuno ha colto l'importanza della comunicazione, della preoccupazione che i nuovi interventi attivati siano facilmente accessibili dai cittadini... ne è esempio, sempre a Milano, uno sportello di orientamento, aperto da un Municipio, a livello di decentramento cittadino

"... il Municipio 8 ... ha attivato numerosi servizi: tra i più significativi l'istituzione dello sportello ... dedicato a chi si prende cura di anziani fragili. Uno sportello speciale per mettere al centro i bisogni reali delle persone, per dare risposte concrete ed orientarsi nel ginepraio dell'assistenza ai propri cari. Il servizio è dedicato ai figli caregiver che ogni giorno, schiacciati tra lavoro ... figli e cura dei propri anziani, necessitano di un aiuto pratico e qualificato nelle scelte di assistenza".

Tralasciamo le rilevazioni più descrittive degli interventi attivati nei diversi comuni, in parte originali per le specificità locali, in parte simili perché legate ad indicazioni generali contenute nei DPCM, nei decreti, nelle ordinanze regionali oltre che locali. Ci sembra però interessante riprendere qualche nota sul rapporto fra lavoro di assistente sociale e territorio e sull'uso di nuove tecnologie

"La distanza è difficile per ogni persona, per ogni lavoratore e professionista nell'espletamento delle sue funzioni, ma per il Servizio Sociale questo vale il doppio. Tuttavia, sono state scoperte nuove potenzialità: vecchi pregiudizi sulle tecnologie sono stati smantellati e proprio queste hanno permesso nuove vie di incontro. Perciò, si realizzano colloqui in videochiamata, si potenziano le telefonate attraverso nuovi numeri di riferimento: è come se, al territorio fisico, si sostituisse un territorio virtuale, in cui si cerca parimenti di trasmettere vicinanza, calore ed empatia".

"... Ora invece ogni assistente sociale, come ogni professionista o lavoratore impegnato in questa emergenza, è sia soccorritore sia potenziale vittima. Lo stato emergenziale riguarda gli aspetti sanitari (molto evidenti) e sociali, per questo è richiesto un intervento urgente e immediato per supportare i cittadini depositari di nuove fragilità ... Le istituzioni devono far sentire la loro presenza e il loro supporto così da mantenere il rapporto di fiducia tra lo Stato e i cittadini. Rafforzare la rete dei servizi sociosanitari è un modo per dare risposte e sostegno concreto ai cittadini evitando così il malcontento, la rabbia e la tensione sociale".

“Il territorio in questo nuovo contesto ha subito profondi cambiamenti. Gli spazi sono stati modificati, riadattati e reinventati. Basti pensare agli uffici pubblici come le poste e gli uffici comunali che non hanno mai chiuso ma hanno cambiato modalità e organizzazione; altro esempio sono i piccoli commercianti di generi alimentari, attività che hanno dovuto riprogrammare la quotidianità”.

Anche in considerazione delle riflessioni che gli studenti hanno sviluppato seppure a distanza sul ruolo dell'assistente sociale, crediamo sia da valorizzare la consapevolezza di essere parte di un cambiamento e di non poter tornare alla precedente “normalità”

“... da studente che si approccia alla professione per la prima volta ritengo che in una situazione di emergenza come questa il compito dell'assistente sociale sia contribuire a gestire il cambiamento piuttosto che subirlo passivamente”.

“Innovazioni rese necessarie in questo periodo, potrebbero risultare molto utili anche in seguito. Se è vero che in alcuni ambiti si tende a voler mantenere stili di lavoro più tradizionali, è altrettanto vero che questa situazione ci ha insegnato che nel mondo in cui viviamo e lavoriamo oggi, non è più possibile ignorare il progresso tecnologico ed i suoi vantaggi...”.

“Purtroppo, fino ad ora ho riscontrato la quasi totale assenza dello sguardo sociale nella programmazione degli interventi: ciò costituisce un problema dal momento che la salute di una persona riguarda anche le sue sfere relazionali e sociali, non solo la dimensione fisica. Ritengo inoltre sia opportuno interrogarsi sulla dimenticanza del mondo sociale da parte del dibattito pubblico che ad oggi, dopo aver superato la fase emergenziale più acuta, parla ancora molto poco delle conseguenze sociali causate dall'emergenza”.

E infine due ultimi cenni, per chiudere con speranza un percorso che ha richiesto tanta fatica. Il primo: è bello ritrovare uno sguardo più personale sugli apprendimenti in questo tempo di pandemia, che va oltre la dimensione professionale ma in qualche modo ne costituisce la premessa

“Questo periodo ha costretto tutti noi a ripensare il concetto di prossimità. L'uomo è un “animale sociale” che sopravvive grazie al contatto con i pari e all'arricchimento personale che ne deriva. Quando la vicinanza fisica diventa un rischio non sottovalutabile, l'interazione cambia ma ciascuno tenta a suo modo di sentire e di dare prossimità a chi è vicino escogitando metodi nuovi o riscoprendo quelli più semplici e tradizionali. In questo contesto ciascuno ha cercato di rimanere in contatto con i propri cari attraverso strumenti tecnologici, supportando i più fragili svolgendo commissioni per eventuali necessità, cercando di non far sentire solo chi, non potendo uscire, vive la quarantena in solitudine”.

Il secondo: è presente nelle relazioni uno sguardo verso il futuro, il prefigurarsi come professionista in un tessuto sociale, comunità locale, servizi, istituzioni, profondamente modificati da questa rivoluzione pandemica; emerge quindi la consapevolezza di doversi inserire in un mondo professionale completamente mutato rispetto a quello che ci si immaginava nel momento in cui ci si era iscritti al corso di laurea e insieme - accanto alla “normale” paura di non farcela, di essere sopraffatti dall'emozione, di non riuscire ad essere autonomi - si è aggiunto il pensiero che ci si troverà di fronte a situazioni ancora più complesse con cui confrontare la propria adeguatezza. Ma la consapevolezza, e insieme a questa, il lavoro su di sé - che nel primo anno prendono corpo, per poi accompagnare tutto il percorso formativo e quello professionale - sono ottimi compagni di viaggio.

3.3 Secondo e terzo anno sul campo

Attraverso due focus group con gli studenti, rispettivamente di 2° e di 3° anno, abbiamo cercato di tornare sull'esperienza di tirocinio nello scorso anno accademico, per cogliere un loro sguardo retrospettivo sia sul proprio percorso formativo, sia sul lavoro degli assistenti sociali, mobilitati insieme alle proprie organizzazioni di fronte all'emergenza pandemica.

Naturalmente questo sguardo non può essere considerato rappresentativo ed esaustivo del punto di vista di tutti gli studenti. Si tratta infatti di un piccolo gruppo di studenti, quasi tutti a conclusione di un percorso di cui si sentono *“fortunati”* e che per diverse ragioni ha dato loro più o meno grande *“soddisfazione”*. Non a caso dal gruppo stesso emerge l'invito ad ascoltare anche quegli studenti che invece non hanno potuto svolgere tirocinio con un supervisore e hanno frequentato il percorso laboratoriale alternativo.

Tuttavia, interpellati in quanto ‘testimoni privilegiati’, sono stati in grado di rappresentare complessivamente limiti e opportunità anche al di là della propria specifica situazione.

E la loro testimonianza, in entrambi i gruppi ricca, partecipe, attenta ai contenuti portati da tutti i partecipanti, ci consente di muoverci consapevolmente all'interno dell'ambivalenza che ha caratterizzato l'esperienza formativa in tempo di pandemia, quindi nell'oscillazione tra aspetti critici, delusioni, fatiche, rinunce, risultati mancati da un lato e dall'altro aspetti positivi, attivazione, aperture al nuovo, obiettivi raggiunti, partecipazione.

Guida al Tirocinio. Lezioni a distanza

Dalle relazioni prese inizialmente in esame sono emersi grande interesse per i momenti di Guida al Tirocinio - seppure realizzati attraverso uno schermo - un senso di condivisione forte, una partecipazione libera, una maggiore disponibilità a mettersi in gioco e intervenire rispetto al gruppo in presenza.

Un confronto più approfondito nei due FG ha permesso di articolare meglio questi primi assunti e di riscontrare, attraverso le parole dei partecipanti, una certa variabilità nelle esperienze dei diversi gruppi di studenti. Se in alcune situazioni, soprattutto rimarcate dal 2° anno, la distanza ha effettivamente facilitato un mettersi in gioco e diminuito imbarazzo e disagio nell'esporsi, in altre ha confermato la stessa situazione delle lezioni in presenza, con l'emergere e il prendere spazio di alcune persone e il contestuale rimanere dietro le quinte di altre.

C'è qualche tentativo di motivare le proprie sensazioni più in una direzione o nell'altra. Interessante una considerazione su una propria attenzione a lasciare spazio a tutti, più forte in una lezione a distanza che in presenza:

“Questo perché essendo una persona che tende a parlare molto, sapendo che devo lasciare lo spazio a tutti tendo a parlare meno, in certi momenti a stare zitta”. (II anno)

Tutti hanno però riconosciuto l'importanza di avere fatto un buon lavoro in presenza nella prima parte dell'anno, creando le basi perché anche l'esperienza a distanza potesse risultare comunque produttiva.

Le difficoltà riscontrate dagli studenti sono state tante. Sia per la necessità di superare disagi legati ad aspetti tecnici, sia soprattutto per il cambiamento del setting relazionale.

C'è unanime rimpianto per la *“mancanza di un contatto vis à vis”*, che nelle esperienze dell'anno precedente o all'inizio di questo aveva assicurato nel gruppo di tirocinio un confronto vivo, uno scambio animato, generato in un forte contesto di comunicazione non verbale che meglio consentiva di percepire e scambiare emozioni, oltre che confrontare pensieri e acquisire concetti teorici.

“A me sono mancate moltissimo le lezioni in presenza, in aula si respirava un altro clima, c'erano molte attività, giochi di ruolo, si faceva laboratorio; noi stavamo iniziando a conoscerci e l'occhio della docente si vedeva, ci faceva parlare uno per uno e ci coinvolgeva; ognuno doveva esprimersi. Questo non l'ho notato nelle lezioni a distanza”. (II anno)

“Proprio per questo clima, la lezione di Guida al Tirocinio in presenza offriva spazi per una maggiore esposizione di sé nel gruppo facilitando il mettersi in discussione e la propensione a condividere aspetti più personali e di un certo spessore”. (III anno)

Tuttavia, la consapevolezza di questi limiti non impedisce di valutare il corso di Guida al Tirocinio dello scorso anno come una grande opportunità e di provare un senso di soddisfazione e crescita.

È interessante considerare che l'espressione di soddisfazione concerne contestualmente il piano personale e quello formativo, quindi nell'insieme il percorso di crescita professionale.

Rispetto al primo piano, è emerso il valore dei momenti di Guida al Tirocinio come contenitore delle ansie, dell'isolamento e del disorientamento prodotti dalla pandemia:

“Oltre al confronto sui tirocini già avviati il corso di Guida al Tirocinio offriva un supporto importantissimo. Tutte le lezioni erano basate su dare il supporto che forse in un momento così difficile non avevamo. E questo sia da parte del gruppo sia da parte della prof. Era come il filo conduttore di un confronto fra realtà esterna e realtà universitaria rispetto alla pandemia: sia sul piano personale, perché ci sono stati momenti di confronto su quello che ciascuno di noi viveva in casa, coi familiari, sia sul piano professionale, di attenzione ai cambiamenti prodotti dal Covid nei servizi”. (II anno)

“Mi ha aiutato anche a livello personale a creare una cornice di senso in cui muovermi in quei primi momenti della pandemia, a superare un momento di stallo che stavo vivendo” dice una studentessa; e un'altra:

“All'inizio non vedevo l'utilità. Ma poi è stato un modo per riuscire a rimanere collegati al mondo esterno mentre eravamo tutti rintanati nelle nostre vite”. (III anno)

E ancora:

“Ho vissuto Guida al Tirocinio come zona di conforto. L'università improvvisamente è venuta a mancare e l'appuntamento di Guida al Tirocinio, che continuava a distanza, mi ha rassicurato”. Infine, con esplicito richiamo ad una specifica dinamica di gruppo: *“Nel gruppo eravamo tutti di Bergamo. All'inizio questa esperienza è stata molto impegnativa, non si sapeva dove sbattere la testa; però mi sono trovata in un gruppo molto partecipativo che è stato di supporto”.* (III anno)

Sul piano del percorso formativo, sono stati affrontati temi interessanti e grande e unanime apprezzamento hanno avuto per gli studenti del 3 anno i seminari, considerati *“una alternativa intelligente, che ci ha dato molto di quello che ci era stato tolto”* e costruiti con i professionisti in modo tale da

“introdurre alle aree di intervento con un tratto molto oggettivo ed esaustivo, che non c'è quando le aree emergono in modo molto più soggettivo nel confronto delle esperienze dei singoli tirocini”. (III anno)

Nel 2 anno, è stato invece di aiuto nell'accompagnare gli studenti nel loro primo inserimento in un ente seppure a distanza:

“Una cosa che mi è piaciuta molto è che le lezioni di Guida al Tirocinio siano diventate uno spazio per farsi domande più che per rispondere a domande. Questo ha alleggerito la pressione del dubbio, dell'incertezza che c'era. E questa incertezza è stata un po' la base del lavoro che siamo andati a fare, continuare ad interrogarsi su cosa fare, su cosa succedeva, senza darsi risposte immediate. Questa è una cosa che ho apprezzato molto e che mi ha aiutata a vivere più serenamente il tirocinio”. (II anno)

Anche il lavoro affidato ai piccoli gruppi sia in secondo sia in terzo anno ha funzionato. Effettivamente in quelle occasioni c'è stata la partecipazione di tutti:

“Siamo stati in grado di lavorare e questo spazio ha dato la condizione di intimità che nel grande gruppo a distanza è venuta meno. Ha consentito di mettersi tanto alla prova”. (III anno)

Per contro, il ritardo nell'avvio di una parte dei tirocini, i cambiamenti resi necessari dalla indisponibilità di alcuni supervisori a fronte dell'emergenza, la riduzione delle attività anche là dove il tirocinio era avviato, hanno creato un certo squilibrio nel gruppo: da un lato – sottraendo tempo al confronto sui tirocini in essere - si è reso necessario dare spazio alle richieste di attenzione, informazioni, rassicurazioni per quegli studenti che in qualche modo erano rimasti indietro; dall'altro, il ridotto materiale di lavoro proveniente dai tirocini in atto, ha comportato

uno spostamento dalla riflessione critica sull'esperienza a una dimensione talvolta più teorica, quindi in qualche modo ripetitiva o "di supporto" rispetto al corso di metodologia.

Non ha trovato del tutto risposta dunque la *fame* di concretezza - l'esigenza di fare esercitazioni e confrontarsi di più sulla pratica, sui processi di aiuto che l'assistente sociale intreccia con le persone che si rivolgono ai servizi (impropriamente definiti "casi") - a maggior ragione sentita nel terzo anno e nell'imminenza dell'Esame di Stato.

E su questo aspetto qualcuno evidenzia

"un insufficiente coinvolgimento degli studenti stessi nel ripensamento delle attività, anche di quelle previste a compensazione dei tirocini mancanti. (III anno)

Con la sensazione di perdere una occasione di riflessione condivisa che avrebbe forse potuto portare ad una migliore rispondenza alle aspettative.

Il corso di Guida al Tirocinio con la sua continuità e la sua inevitabile trasformazione a distanza - percepite almeno inizialmente con qualche scetticismo - sembra portare alla fine a una soddisfazione degli studenti rispetto alla originalità del proprio percorso formativo in epoca di pandemia e, se da una parte ha posto le premesse per consentire a ciascuno "di non fermarsi", è riuscito di fatto ad essere almeno in parte contenitore della contestuale "esigenza di fermarsi". Fermarsi a riflettere, fermarsi per sviluppare capacità critica, fermarsi per crescere.

Il tirocinio a distanza visto dagli studenti che lo hanno sperimentato

Anche - o a maggior ragione - il ripensamento sull'esperienza di tirocinio, contiene maggiori o minori elementi di soddisfazione piuttosto che di frustrazione, in relazione alla variegata molteplicità delle situazioni. Mentre le molte analogie fra le testimonianze di secondo anno e quelle di terzo a proposito di Guida al Tirocinio hanno suggerito una rilettura contestuale dei due focus group, sul tirocinio è opportuno tenere distinte le esperienze dei due anni, in considerazione delle notevoli differenze in termini di obiettivi, caratteristiche, aspettative.

a) Tirocinio di studenti di secondo anno

C'è una dimensione che emerge continuamente nella trattazione di questo tema, da parte degli studenti, una parola ripetuta, che in effetti colpisce e sorprende e di cui gli stessi studenti a un certo punto sorridono: *la fortuna*.

In effetti capitare in un servizio con maggiore o minore disponibilità, più o meno "direttamente colpito" dall'emergenza, avere tempi e modalità di rapporto con il supervisore adeguati rispetto agli obiettivi formativi del tirocinio, avere oppure no la possibilità di provare ad entrare e stare nel servizio dopo la fine del lockdown, sono variabili che poco o nulla dipendono dalla volontà del singolo studente e che tuttavia connotano profondamente l'esperienza formativa di ciascuno. Ma, come dice il proverbio latino, *audaces fortuna iuvat* e nel nostro caso sono molti i soggetti - studenti, docenti di Guida al Tirocinio, assistenti sociali supervisori - che con coraggio hanno cercato di costruire le condizioni perché ci potesse essere, nonostante tutto, un'esperienza di tirocinio positiva, hanno affrontato un contesto pieno di incognite, situazioni di incertezza, il rischio di non potercela fare o in certi casi di essere sopraffatti dall'emergenza con i suoi ritmi, le sue priorità, i cambiamenti. Ci aiuta sentire ripetere questa parola in tante storie diverse:

"Io penso di essere stata molto fortunata perché la mia assistente sociale mi ha reso partecipe molto. Ho fatto lavori in autonomia, ho avuto la possibilità di seguire molte attività e di capire come, non solo il mio comune, ma anche gli altri comuni dell'ambito fossero organizzati durante emergenza Covid ..."

“... non volevo proprio fare questa esperienza così, a distanza, però poi sono stata fortunata [...] e quando abbiamo fatto un periodo di presenza nel servizio ho avuto la fortuna di assistere a un colloquio...”

“... poi ho avuto anche l'opportunità di passare una intera giornata con lei nel suo ufficio ed è stato preziosissimo, quelle ore sono state davvero un tesoro, perché ho potuto vedere concretamente una giornata dell'assistente sociale, cosa faceva, che documenti aveva in mano, ma anche i portali, i database... tutte cose che in un tirocinio fatto a distanza non poteva farmi vedere ... posso dire di essere veramente stata fortunata”

“Anch'io mi ritengo molto molto fortunata. Ho iniziato il tirocinio quasi subito e ho avuto un supervisore che mi ha dato l'opportunità di avere sia momenti specifici di crescita personale, sia di introduzione al servizio. Abbiamo parlato di me e del mio approccio, delle mie aspettative in termini molto concreti. Mi ha spiegato come il servizio stava evolvendo a fronte della pandemia e mi ha coinvolto in tutte le attività possibili. Ho fatto tutto online [non potendo andare in presenza quando mi è stato proposto] ma ho fatto comunque tutto”.

“Mi fa molto sorridere questo concetto di fortuna che in realtà avevo percepito durante le lezioni di Guida al Tirocinio perché quando io o altre mie colleghe avevamo già iniziato tirocini molto ricchi che condividevamo nel gruppo, vedevo negli occhi delle altre che non stavano facendo niente un senso quasi di frustrazione e le capivo perché anch'io al loro posto lo avrei vissuto malissimo. Io ardevo della voglia di cimentarmi, di fare il tirocinio. Inizialmente ero scettica [sul tirocinio a distanza]. Ma ho avuto un supervisore che mi ha seguito in toto. Ho fatto più di quaranta ore invece delle trenta previste dal piano e ho raggiunto l'obiettivo di 2° anno che è conoscere l'organizzazione...”.

“Posso parlare io di una esperienza sfortunata e fortunata, un po' a metà. Nel senso che il mio tirocinio a distanza è stato un completo disastro. Ero disperata. Il mio supervisore non mi rispondeva. Mi dava appuntamento a un orario, la chiamavo, non mi rispondeva, mi scriveva: ti richiamo. Non mi richiamava. Quando riuscivo a contattarla, mi parlava per cinque minuti, poi doveva correre a qualche riunione. Ero davvero nel panico perché non riuscivo proprio a fare niente. Ero scoraggiata, poi vabbè, capivo la situazione perché ero in un servizio comunale ed erano messi male quanto a organizzazione; l'assistente sociale era piena di impegni e aveva difficoltà a ritagliarmi qualche minuto, capitavano impegni anche all'ultimo minuto e non si ricordava magari che c'ero anch'io. Io naturalmente venivo dopo perché erano riunioni importanti di organizzazione... Un disastro. Però poi a settembre è stata disponibile e mi ha permesso di andare in presenza per un mese, io ero davvero felice di andarci”.

D'altra parte, va tenuto conto che la sensazione di “essere fortunati” emerge in particolare nel confronto, durante le lezioni di Guida al Tirocinio, con altri compagni di corso percepiti come “sfortunati”, e comunque non modifica la consapevolezza di trovarsi in una situazione di emergenza, e quindi di limitazione di fatto dell'esperienza di tirocinio.

Una relazione di supervisione deve dare al tirocinante lo spazio che ha bisogno, uno spazio di pensiero, di domande, di riflessione e l'accompagnamento serve anche per cogliere la crescita dello studente ed attribuirgli compiti adeguati al suo livello di preparazione. La testimonianza che segue offre uno spaccato critico, in cui questa dimensione non ha trovato spazio.

Sono felicissima di questa esperienza [in presenza nel servizio] però anche lì mi sono sentita abbandonata perché il supervisore aveva sempre mille cose da fare e non sono mai stata davvero con lei. Mi dava cosa da fare che non potevo fare da sola, non sono magari riuscita a farle bene anche se cercavo aiuto nell'ufficio per capire come muovermi. Il supporto non l'ho sentito. Però sono felicissima dell'esperienza e anche dall'esperienza a distanza ho portato a casa tanto nel senso che ho capito quanto sia difficile organizzarsi, quanto sia importante anche saper dire dei no, perché alla fine forse avrei preferito che mi dicesse che quest'anno non avrebbe potuto seguirmi. Però è andata bene; sono stata fortunata”

Viceversa, l'esperienza di queste altre studentesse:

“Mi è stata data la possibilità di fare delle domande [all'interno di un colloquio] ed è stata una grande responsabilità; io all'inizio ho detto di no perché non me la sentivo proprio, ma poi l'assistente sociale ha mi accompagnata a capire come fare ed è stato davvero interessante e una crescita personale [...] Ho avuto un rapporto di rispetto reciproco con il supervisore, mi dava valore. Alla fine del tirocinio, quando dovevano organizzare incontri formativi on line, tutta l'équipe ha chiesto il mio aiuto e ho dato il mio contributo tecnico.

La mia assistente sociale non era esperta: si era dovuta abituare a usare le tecnologie e per me è stato bello dare un po' del mio, mi ha fatto sentire utile. E anche lì è stata una bella responsabilità”.

“... [quando a fine luglio ho potuto fare tirocinio in presenza, il supervisore] mi ha messo in gioco, ha visto che ero pronta, mi ha fatto chiamare utenti, rispondere al telefono ... io all'inizio ero titubante perché non si è mai pronti veramente ...”.

C'è un altro aspetto tematizzato dagli studenti che vale la pena riprendere, quello della condivisione da parte di più studenti della relazione con un supervisore nello stesso servizio. Nonostante qualche elemento di difficoltà, a maggior ragione a distanza, questa situazione è valutata molto positivamente, come arricchimento reciproco sia nello svolgimento di compiti sia nella riflessione critica. Anche qui gioca un ruolo importante l'attenzione del supervisore a cogliere e riprendere eventuali problemi nella condivisione di uno stesso supervisore da parte dei tirocinanti e a valorizzare le due presenze come risorsa reciproca.

“Ho condiviso il tirocinio con una collega che non aveva il supervisore. È stata un'esperienza bellissima. All'inizio ero negativa, forse per egoismo perché volevo l'assistente sociale tutta per me. Ma è bello confrontarmi con un collega, quando c'è una terza opinione oltre alla mia e a quella del supervisore [...] è stato molto arricchente, mi sono trovata benissimo; anzi, suggerisco di tenerlo presente per il futuro”.

“Lavorare in tirocinio con un collega presenta aspetti di forza e anche criticità. A volte c'erano difficoltà a parlare, magari c'era la paura di non lasciare spazio all'altra persona, a me capitava di lasciare spazio, magari la collega era più impulsiva, io più riflessiva. Questa cosa è stata ripresa con il supervisore rispetto ai due modi diversi di approcciarsi. Ci siamo però aiutate molto, anche nello scrivere, e questo è un punto di forza di cui sono soddisfatta”.

Un ultimo elemento. Fa piacere ritrovare negli studenti di secondo anno il bisogno di conoscere il territorio in cui si lavora e l'entusiasmo nella sua scoperta; fuoco di attenzione molto presente nel tirocinio di primo anno. Naturalmente conta molto poterlo vivere in presenza.

“Il mio tirocinio è stato tutto on line ma prima di iniziare ho potuto fare conoscenza diretta dell'assistente sociale e del territorio ... ho anche visitato gli spazi del comune: tutto questo mi ha aiutato molto a capire sia la popolazione, sia il setting di lavoro dell'assistente sociale”.

“Appena c'è stata la possibilità, entrambe siamo proprio scappate lì a vedere il servizio in presenza ... e abbiamo fatto anche una passeggiata nel territorio del comune con l'assistente sociale ... è stato molto interessante anche quello...”

A questa dimensione possono essere ricondotte le esperienze molto positive di partecipazione, oltre che alle équipe interne al servizio, anche a riunioni e/o altri incontri di rete con professionisti e servizi, soggetti pubblici e privati, segnalate da alcuni studenti, così come il rapporto fra l'assistente sociale e il servizio sociale da un lato e altre risorse presenti sul territorio, in particolare risorse di volontariato, che gli studenti stessi hanno potuto vedere nel bene (rapporti positivi costruiti negli anni dall'assistente sociale diventano risorsa preziosa in una fase di emergenza come questa) e nel male (dove c'è autoreferenzialità da parte dell'operatore o del servizio sociale si riduce la possibilità di superare i confini e facilitare l'incontro con altri soggetti). Dove questa dimensione del lavoro sociale non è stata osservata, l'assenza è stata riconosciuta come limite nell'esperienza di tirocinio.

E per finire, due modi diversi di rileggere l'esperienza:

“Però l'esperienza in presenza è meglio. Anche rimandare, rinviare, ma dare la possibilità di un tirocinio effettivo a tutti, perché adesso, se devo pensare che magari anche il tirocinio di terzo anno sarà strutturato a distanza e poi magari andare qualche ora lì in presenza... alla fine abbiamo finito il corso di laurea e cosa abbiamo fatto di pratico? Poco niente. Io direi: rimandiamolo, magari finiamo il corso un anno dopo, ma almeno facciamo esperienza in presenza...”.

“Inizialmente ero d'accordo sul diritto di fare tirocinio in presenza. Ma poi, per come l'ho vissuta, visto come tutti si sono adattati in questo periodo, è stato anche un nostro dovere adattarci. Ho visto la mia assistente

sociale che si è adattata completamente, cartelle scritte al computer, colloqui a distanza ... e ho capito che anche io sono assistente sociale quindi la prima cosa che posso fare è essere un po' flessibile anch'io, adattarmi. Già quello che mi è stato dato è stato tanto e l'ho visto come un bel diritto, non come qualcosa che mi è stato negato".

b) Tirocinio di studenti di terzo anno

Si parte da una affermazione drastica, che richiama il contesto di emergenza su cui stiamo riflettendo:

"Sono state stroncate le aspettative alte verso un tirocinio che avrebbe dovuto essere decisivo, quello in cui si sarebbe potuto apprendere di più, a coronamento del percorso formativo... Sono mancati tutti i contatti: con il supervisore, i professionisti, gli utenti, gli strumenti di lavoro dell'assistente sociale. È quindi mancato il senso del tirocinio".

Per qualcuno l'impossibilità di assistere o sperimentare colloqui nel processo di aiuto ha di fatto riprodotto una situazione di tirocinio da secondo anno:

"Al servizio è stato un tirocinio di secondo anno in cui il supervisore mi faceva solo osservare il servizio e mi dava indicazioni in modo molto descrittivo e teorico sull'organizzazione".

o ancora:

"nella seconda parte del tirocinio è mancata totalmente la relazione con l'utente e il compito affidatomi, di mappatura delle comunità terapeutiche sul territorio regionale, è stata una ripetizione del tirocinio di secondo anno. Non ho potuto sperimentare il mio entusiasmo iniziale".

Dunque, anche qui, come nella riflessione sul corso di Guida al Tirocinio e come per gli studenti di secondo anno, emerge in primo luogo la mancanza della relazione diretta.

Ma all'interno di questa mancanza può essere letta un'opportunità:

"Rispetto al venire meno della relazione con l'utenza secondo me invece questa è proprio la caratteristica che ci ha avvicinato di più ai nostri supervisori. Questa relazione è mancata a me ma è mancata anche al mio supervisore e [il fatto di condividere questo cambiamento] ha creato complicità: è stato molto stimolante, perché abbiamo cercato sempre di confrontarci, di tirare fuori delle risposte, provando a dare suggerimenti reciproci.

Comprensibilmente la disponibilità o meno del supervisore - in generale l'atteggiamento non è giudicante, piuttosto emergono consapevolezze - è stata determinante nella qualità della esperienza formativa. E chi non ha avuto questa possibilità si è sentito piuttosto abbandonato, nonostante il recupero in Guida al Tirocinio. Più che di disponibilità teorica si parla qui di diverse modalità a distanza dell'operatore del prendersi cura del proprio tirocinante; il tempo specificamente dedicato alla rilettura delle situazioni osservate sembra comunque essersi ridotto, aumentata la difficoltà a rintracciarsi; in qualche caso lo spazio per un feedback è proprio mancato (è stato molto difficile per esempio averne nel servizio sociale ospedaliero) e talvolta anche la qualità degli scambi, *"chiacchiere, più che riflessioni"* ha limitato la qualità della rielaborazione.

Sempre alla modalità di supervisione è riconducibile il tema dell'autonomia. Un elemento molto caro agli studenti, soprattutto nel tirocinio di terzo anno e sicuramente fattore di crescita professionale, che non sempre è stato possibile sperimentare. Dice una studentessa:

"Ho riscontrato una fatica a delegare attività a distanza da parte del supervisore e non ho sperimentato lavoro in autonomia, anche se ho potuto svolgere colloqui, sempre in presenza del supervisore. Comprendo che in situazioni di emergenza non ci siano garanzie [sulla effettiva attuazione di quanto programmato]: è stato lasciato al tutor decidere se/come fare nell'attuazione del piano di tirocinio".

Qui viene richiamato un ulteriore aspetto su cui le esperienze sono state diverse fra loro. All'avvio dei tirocini era stato dedicato dal docente di Guida al Tirocinio insieme allo studente e al

supervisore l'abituale spazio di negoziazione degli obiettivi di tirocinio e delle attività per realizzarli. Per tutti ci sono stati prima del tirocinio a distanza momenti/periodi di presenza sul campo e anche questo ha sicuramente facilitato - quando il tempo è stato sufficiente - l'instaurarsi di una relazione con il supervisore e con il servizio. Ma l'imprevista ed improvvisa situazione di emergenza non sempre ha consentito una rivisitazione dei piani di tirocinio e soprattutto la condivisione della rivisitazione. Per chi ha potuto condividere con il proprio supervisore questo passaggio c'è stato un effettivo e consapevole riposizionarsi nella situazione nuova:

“Mi è piaciuto vedere il cambiamento nel piano di tirocinio, cioè vedere il cambiamento dal piano di tirocinio in presenza a quello a distanza. Sicuramente il percorso è stato semplificato, rivisto. Sono state [per esempio] introdotte videointerviste con altre figure, oltre al supervisore e su ogni attività lo stesso è sempre stato disponibile al confronto, lasciandomi al contempo grande spazio di autonomia”.

Del tirocinio sono stati messi in luce molti limiti ma complessivamente gli studenti sono riusciti a riposizionarsi e hanno saputo trasformare l'imprevisto in opportunità. Hanno ascoltato, osservato, discusso quando possibile con il supervisore, in qualche misura sperimentato. Tuttavia, la consapevolezza di obiettivi formativi individuati e non raggiunti è una sana premessa perché il lavoro possa essere ripreso e portato avanti; dice in conclusione una studentessa:

“Non mi sento assolutamente pronta, ma qualcosa è stato fatto”.

Dall'esperienza di questo anno dunque, pur con tutti i limiti, ci si porta a casa qualcosa di molto importante, relativamente alla capacità di stare nell'incertezza e quindi alla capacità di cambiamento, bene rappresentato da queste due considerazioni che possiamo richiamare a conclusione della riflessione del gruppo.

“Il tirocinio ci ha messo davanti a una sfida, ma ci ha fatto anche capire che non possiamo essere macchine che offrono sempre le stesse soluzioni. L'incertezza sprona la professione a cambiare le sue dinamiche”. (III anno)

“Noi ci aggrappiamo molto - come è giusto che sia - a garanzie, sicurezze, a un terreno conosciuto. Questi tirocini in ogni caso, per come sono andati, hanno dato la possibilità di [apprendere a] stare nell'incertezza. [Sono stati luogo privilegiato di esperienza] della situazione sociale complicata vissuta dai servizi. Noi abbiamo visto da vicino i disagi quotidiani che la figura dell'assistente sociale ha vissuto e questo è una cosa che a me ha aperto uno spazio di riflessione critica e costruttiva anche a proposito del ruolo della stessa e dell'evoluzione della professione. Uno spazio che è stato stimolato esclusivamente dall'esistenza di una crisi così profonda, che fra l'altro esiste ancora. Questo penso sia la cosa molto positiva. Ha dato modo di riflettere sulle relazioni, che sono così importanti e fondanti nella nostra professione, ma anche su come il sociale viene considerato da parte della società, delle istituzioni, stimolando la nostra consapevolezza in questo senso. Spazi di riflessione inesplorati, importanti anche per il futuro per la costruzione di una professione sul pezzo, al passo della società”.

Uno sguardo ai cambiamenti nel lavoro dell'assistente sociale

Distinguiamo, nella rilettura dei due focus group, due aspetti del lavoro dell'assistente sociale che gli studenti hanno potuto osservare anche a distanza e su cui si sono molto interrogati durante il tirocinio. Coerentemente agli obiettivi del tirocinio di secondo e di terzo anno, con i primi abbiamo provato a cogliere la riflessione su alcuni aspetti organizzativi, con i secondi abbiamo esplorato il tema della distanza nella relazione di aiuto. Benché – inevitabilmente – i due aspetti si intreccino fortemente e limiti organizzativi, come vedremo anche nel secondo paragrafo, abbiano avuto un impatto negativo in termini di qualità ed efficacia delle relazioni.

a) L'organizzazione del lavoro e del servizio (colta da studenti di secondo anno)

Gli studenti hanno potuto osservare alcune dinamiche relativamente all'assunzione di decisioni in attuazione di normative nazionale ed ordinanze regionali o locali. In generale, nelle situazioni

di tirocinio, non sembra sia mancato il coinvolgimento degli assistenti sociali supervisor, sia nelle realtà di privato sociale,

“Non ho visto conflitti. Settimanalmente venivano rivalutate in équipe con il presidente le regole cui attenersi”
sia nel pubblico:

“le figure apicali nel servizio, come la posizione organizzativa e il coordinatore del servizio specialistico, erano quelle che si confrontano con l'esterno, prendevano atto delle norme e poi le trasferivano [a tutti gli operatori] però nel confronto con loro su come muoversi, soprattutto al primo livello, dove il carico è stato esorbitante”.

Comunque, data l'emergenza, non c'era spazio per grandi discussioni interne

“La coordinatrice prendeva atto delle direttive e le faceva rispettare. C'era poca discussione. Spesso le comunità riportavano il conseguente disagio dei minori che non potevano uscire, vedere nessuno... Però la coordinatrice si è attenuta scrupolosamente alle norme”.

Piuttosto sono state osservate difficoltà nel raccordo interistituzionale, in merito a scelte operative che richiedevano una distribuzione di responsabilità (per l'attuazione delle norme di protezione e sicurezza) tra enti chiamati a collaborare per aspetti diversi nel singolo processo di aiuto.

Un altro aspetto interessante, osservato da diversi studenti rispetto all'assunzione di decisioni, riguarda i comuni più piccoli in cui sono particolarmente delicati i rapporti fra il livello politico (in primis la figura del sindaco) e quello tecnico (nel nostro caso l'assistente sociale). E spesso la qualità del rapporto personale influenza non poco sia l'autonomia del secondo, sia la costruzione di decisioni, che conseguentemente possono risultare più o meno conflittuali. Ma entrano in gioco anche le modalità di relazione dei cittadini con il proprio sindaco, il che può portare ad ingerenze:

“io l'ho conosciuto il sindaco, e spesso le persone tendono ad andare dal lui se hanno un problema; c'è la difficoltà di separare la parte politica dal ruolo tecnico dell'assistente sociale”

b) La relazione di aiuto (colta da studenti di terzo anno)

Il presupposto, dal punto di vista degli studenti, è di essere in un'epoca in cui, anche al di fuori dell'emergenza pandemica, la relazione virtuale è parte della vita:

“Siamo fortunati nel vivere in un'epoca in cui la maggior parte di noi ha accesso a tecnologie che consentano relazioni anche a distanza. Relazionarci tramite dispositivo comunque è relazione”.

Tuttavia, nell'osservazione dei servizi di fronte all'emergenza, se da un lato si è percepito un movimento di apertura epocale.

“Penso che questa pandemia abbia spinto la professione ad aprirsi al nuovo mondo della tecnologia, cosa che non c'era prima. In questo modo si evitava di interrompere la relazione, ma si poteva mantenere il collegamento”.

Dall'altro, e contestualmente, si è assistito alle lentezze e ai ritardi (e qui siamo sul versante organizzativo) che in qualche modo lo impedivano: non tutti i servizi sono ancora pronti a questo tipo di evoluzione. Mancano cultura istituzionale (non si comprende per esempio *“l'importanza delle tecnologie nella connessione fra professionisti e nella condivisione delle informazioni”*) e condizioni strutturali, di cui i tirocinanti hanno avuto prova in molte situazioni: arretratezza strumentale del servizio, computer datati, assenza di Wi-Fi, infiniti passaggi burocratici per ottenere una webcam ... gli operatori stessi spesso molto rigidi. Con una percezione di differenza fra i due mondi, quello del privato sociale e quello pubblico:

“uno più capace di andare incontro alle esigenze [delle persone] l'altro con maggiori difficoltà nel reinventarsi”.

Inoltre, alcuni contesti non hanno avuto la possibilità, per la situazione contingente, di aprirsi all'uso di nuovi strumenti nella relazione di aiuto:

“In ospedale per esempio, di fronte all'emergenza, i colloqui con gli esterni sono stati sospesi completamente piuttosto che essere mantenuti in videochiamata, salvo quelli finalizzati a mettere in contatto i ricoverati per il Covid in terapia intensiva con i propri cari per un ultimo saluto”.

Ma anche c'è consapevolezza che anche sul versante dei cittadini, non tutti dispongono di tecnologia e connessione adeguata. Non sempre quindi è possibile entrare in relazione e comunicare con l'assistente sociale in modo alternativo rispetto ad un colloquio in presenza, ad una visita domiciliare. Dal confronto fra studente e supervisore su questi temi emergono molti spunti peraltro già in parte evidenziati dagli elaborati di tirocinio.

Un primo aspetto, benché in realtà ciò non sia vero sino in fondo, riguarda la sensazione di perdere la comunicazione non verbale e quindi di poter fare affidamento solo sulla parola. È un senso di impoverimento della relazione che porterebbe a ricercare non appena superata l'emergenza di tornare alla relazione in presenza. Eppure, si colgono aspetti inediti, si fa rilevare per esempio che persino in ambiti come la Tutela Minori, il colloquio a distanza può consentire di cogliere aspetti che in presenza non emergerebbero allo stesso modo.

E anche i riscontri delle persone cui il professionista si rivolge a distanza, assumono un valore particolare, aprono interrogativi. Talvolta, di fronte alla telefonata o alla videochiamata dell'operatore, si sono avuti comportamenti empatici, di responsabilità, di adesione ma in altri casi, assenze all'appuntamento e risposte mancate. In situazioni già conosciute e con un rapporto di fiducia consolidato è stato più semplice mantenere il collegamento. Anzi, i contatti frequenti seppur telefonici degli operatori sono stati percepiti come presenza rassicurante. In altre situazioni l'aiuto a distanza non ha funzionato e/o sono emerse difficoltà collaterali, soprattutto in ambienti familiari particolarmente caotici e privi di tranquillità e riservatezza.

Un tema ulteriore riguarda la privacy: queste nuove modalità di comunicazione e relazione aprono non pochi punti di attenzione in merito e dunque pongono una questione di compatibilità con la deontologia professionale che andrà affrontata quanto più se ne diffonderà e consoliderà l'utilizzo.

Tutto questo sembra aprire una riflessione che ancora non è maturata del tutto. *“Sono emerse dinamiche inedite che hanno portato ad interrogarsi”.* C'è un interrogarsi dell'operatore - e dove la relazione di supervisione ha funzionato meglio questo interrogarsi ha coinvolto il tirocinante - sui cambiamenti possibili nel modo di essere servizio e professione, *“su come può cambiare il processo di aiuto in maggiore aderenza alle diverse situazioni”* nella consapevolezza che gli orizzonti esplorati in questa occasione contengono opportunità e rischi, vantaggi e svantaggi; ma anche che nella relazione di aiuto conta in ogni caso *“la capacità di mettere quel pezzo in più che la situazione richiede, e non deve chiedertelo nessuno, nasce dalla professione, è il codice che te lo rimanda”.*

Uno sguardo in prospettiva

Sia nell'organizzazione del lavoro dell'assistente sociale, sia nella programmazione dei tirocini per il futuro, gli studenti di entrambi i gruppi vedono nell'uso della tecnologia qualcosa su cui è bene non tornare indietro su tutti i fronti, andando ad individuare quelle situazioni di lavoro che ne hanno beneficiato in questa occasione di grande cambiamento:

- La riflessione riguarda prima di tutto le riunioni che, da quanto osservato e condiviso con alcuni supervisori, risulterebbero - se gestite a distanza - più funzionali, meno dispersive, più facilmente frequentate anche da chi si trova lontano dalla sede fisica del servizio.

- Questo potrebbe riguardare anche la formazione a distanza, quando non richiede attività di tipo esperienziale in presenza.
- C'è poi la questione della cartella sociale. Le cartelle scritte a mano ed archiviate nella sede del servizio hanno creato molte difficoltà agli operatori stessi oltre che agli studenti durante il lockdown, mentre una gestione informatizzata agevolerebbe l'utilizzo da contesti diversi e la condivisione di informazioni e documentazione. Naturalmente una prospettiva di questo tipo esige che vengano adottate misure per la sicurezza dei dati personali e sensibili e di garanzia del rispetto della privacy.

Rispetto alla possibilità di cogliere aspetti di facilitazione nella relazione d'aiuto attraverso colloqui a distanza (nelle diverse forme, telefonate, videochiamate, ...) è prematuro come si è visto valutare ambiti in cui questo vada preservato, ci sono molti interrogativi che le esperienze pongono e la riflessione è in atto prima di tutto fra gli operatori e nei servizi.

Altro tema molto importante colto dagli studenti: l'impatto della pandemia si fa sentire con forza nel sociale ed emergono bisogni nuovi cui in prospettiva è necessario dare attenzione. In estrema sintesi:

- L'adolescenza: la pandemia l'ha stroncata, già è un periodo critico e per di più stare in casa ha fatto mancare un fattore di crescita. È necessario garantire l'opportunità di avere contatti umani e costruire legami sociali che non si possono costruire nella propria cameretta;
- Soprattutto in ambito scolastico si evidenzia con forza il digital divide di cui bisogna tenere conto e che va superato;
- È amplificato il disagio abitativo;
- Sono sorti nuovi bisogni legati al disagio psichico; l'Ordine dei Farmacisti ha diffuso dati sull'aumento di richiesta di psicofarmaci;
- La riduzione del reddito (perdita del lavoro, assenza di cassa integrazione) ha dilatato la povertà ampliando le fasce di popolazione che hanno bisogno di sostegno. Il servizio sociale deve intercettare le persone, non si può aspettare che vengano a chiedere, capire preventivamente chi ha bisogno.

Infine, un segnale per l'Ordine degli Assistenti sociali: alcuni tirocinanti si sono confrontati con i propri supervisori sul ruolo dell'Ordine in questa situazione ed è emerso che in molti servizi non si è sentito il supporto che ci si sarebbe atteso. Per il futuro gli studenti auspicano una maggiore presenza della comunità professionale anche in termini di visibilità e riconoscimento della professione, impegnata a fronteggiare la pandemia.

Per concludere una considerazione su quanto è complesso e vario il nostro lavoro e quanto è bello vedere la nostra professione in un'ottica creativa, lo si evince dalla diffusione di questa parola:

"... E poi una parola: reinventarsi. Anche quando mi è stato spiegato come stessero evolvendo i servizi, tutti i professionisti, ma proprio tutti, hanno usato questa parola. Vuol dire anche creatività nell'uso delle risorse, [quelle già disponibili e quelle da attivare]. Cioè banalmente: i pulmini del centro diurno disabili chiuso sono stati usati per distribuire i pacchi alimentari, le persone che li ricevevano si sono messe esse stesse a disposizione come volontari per distribuirli. Quindi usare le risorse che già ci sono. Spesso il problema contiene già al suo interno il seme della soluzione. Attenzione a capire come usare in modo nuovo una risorsa già presente. Sarebbe bello insistere su questo aspetto del reinventare le risorse." (II anno)

4. LO SGUARDO DEI SUPERVISORI⁵

Nell'ambito del rapporto fra supervisori e Università sono abitualmente previsti momenti di condivisione, in particolare nella fase di avvio dei tirocini. In questo caso si è pensato di chiedere una ulteriore disponibilità, finalizzata a raccogliere testimonianza su quanto accaduto nello scorso anno accademico e a confrontare esperienze che, per quanto non esaustive e rappresentative del panorama dei tirocini, potessero evidenziare elementi di criticità di cui avere consapevolezza, ma soprattutto nuovi apprendimenti che contribuiscano a migliorare il tirocinio in prospettiva, tenendo conto dei grandi cambiamenti che la situazione dell'emergenza sanitaria e sociale ha portato e porta con sé.

Il confronto con i supervisori si è realizzato in due diversi focus group per approfondire aspetti legati ai differenti obiettivi di tirocinio nei due anni. Tuttavia, appare utile in fase di rielaborazione, tenere insieme gli sguardi. Molte sono infatti le analogie nell'affrontare i cambiamenti nel lavoro a fronte della pandemia, quindi simili i contesti in cui i tirocini sono andati a collocarsi. Ma anche si è imposta, in entrambi i casi, la necessità di adottare modalità di supervisione nuove, su cui in questa sede proveremo a riprendere qualche riflessione.

Una nota comune agli operatori dei due gruppi riguarda il cambiamento repentino e complessivo che l'emergenza ha imposto al loro lavoro e il dovervi necessariamente far fronte altrettanto repentinamente, per molti aspetti impreparati e con poco tempo per pensare.

“Abbiamo fatto tanto senza pensare perché non c'era il tempo per pensare. Sono state fatte cose incredibili senza preparazione, come ad esempio gestire emozioni incredibili dei cittadini al telefono. I colloqui telefonici, senza la preparazione... e gestivamo delle emozioni talmente pesanti che scatenavano cose anche dentro di noi ... lo sapete bene nell'area di Bergamo cosa abbiamo passato... moltissimi dei miei utenti sono morti, moltissimi dei nostri volontari si sono ammalati ...e al loro posto molti giovani si sono attivati”. (II anno)

Questo naturalmente caratterizza a cascata i tirocini in epoca di pandemia e, più o meno, a seconda di quando gli studenti sono arrivati nei servizi, in presenza o fin da subito a distanza, nel caos iniziale o quando già la riorganizzazione aveva dato nuovi connotati al lavoro, magari con qualche perplessità sulla fattibilità dell'esperienza, i supervisori si sono trovati a condividere con loro il problema che vivevano e la ricerca di risposte, in una relazione di forte reciprocità emersa come

⁵ Il capitolo 3 è a cura di Maria Luppi, con la collaborazione di Patrizia Pedrazzini e Claudia Giussani, docenti di Guida al Tirocinio, presenti agli incontri rispettivamente di 2° e di 3° anno; sono intervenuti al primo focus group assistenti sociali supervisori con tirocinanti di 2° anno: Anna Alghisi e Laura Bertolini, Comune di Cremona, Settore Politiche sociali, Staff per la Non Autosufficienza; Marta Barella, Prefettura di Milano, Ufficio NOT - Nucleo Operativo Tossicodipendenze; Irene Bonisconi, Comune di Coccaglio (BS), Tutela Minori e Disabilità; Giulia Lucariello, Azienda speciale consortile Comuni Insieme per lo sviluppo sociale, Bollate (MI), Servizio Minori, prevenzione e tutela; Luigia Laura Spini, Comune di Albano Sant'Alessandro (BG), Ufficio di Servizio sociale; Martina Travia, Comune di Rozzano (MI), Area Famiglia e Minori; al secondo focus group sono intervenuti assistenti sociali supervisori con tirocinanti di 3° anno: Aida Angelucci, Comune di Milano, Direzione Politiche sociali - Area Territorialità, Servizio Sociale Professionale Territoriale Municipio 3; Antonella Bregantin, ASST di Monza, Dipartimento di Salute mentale e Dipendenze, Centro Psico Sociale; Giovanna Capuano, Cooperativa Atipica in coprogettazione con l'Ufficio di Piano Ambito territoriale di Seregno (MB), Servizio Vulnerabilità; Daniele Molteni, TECUM Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona, Ambito territoriale di Mariano Comense (CO), Servizio Tutela Minori; Lorena Innocenti, Comune di Cinisello Balsamo (MI), Ufficio Tutela Minori; Monica Villa, Cooperativa Cascina Biblioteca - Società Cooperativa di Solidarietà, Area Accoglienza Sociale e Domiciliarità. Ha partecipato Paolo Rossi, presidente del Corso di Laurea in Servizio Sociale UNIMIB.

carattere peculiare dell'esperienza di supervisione di quest'anno ma evidenziata anche nei focus group con gli studenti.

“Lo scetticismo iniziale degli studenti è stato anche il mio. Questo tirocinio era vissuto un po' come contraddizione in termini. Devo dire che inizialmente non ero disponibile, poi quando è arrivata la seconda richiesta ho deciso di accettare; questa mia perplessità l'ho esplicitata anche alla studentessa ma siamo andate avanti...devo dire che lei mi ha spronato molto e da lì ... quando parti premi l'acceleratore e vai...”. (II anno)

Lo sfondo dunque è stata la capacità di adattamento degli assistenti sociali sia nel riposizionarsi sul proprio lavoro e nella relazione di aiuto, sia nel prefigurare e praticare nuove modalità di accoglienza degli studenti e di supervisione della loro esperienza “sul campo”.

I contributi degli operatori partecipanti ai focus group verranno ripresi nei paragrafi successivi, aggregati per aree tematiche.

4.1 Com'è cambiato il lavoro in emergenza (aspetti organizzativi e relazione di aiuto)

Le testimonianze hanno descritto i cambiamenti intervenuti nei servizi, nelle aperture/ chiusure (quindi nell'accessibilità) delle sedi di servizio, nella selezione delle persone con cui si sarebbero potuti intrattenere relazioni a distanza o meno, nella modificazione dei rapporti fra professionisti, da un lato all'interno della singola organizzazione, dall'altro con soggetti esterni, a vario titolo attori del welfare sul territorio, nella dotazione o meno di risorse tecnologiche e professionali adeguate a fare fronte all'emergenza.

Le dimensioni organizzative

Il contenuto di lavoro si è ampliato o trasformato. Ci sono state per qualcuno ricollocazioni provvisorie, o aperture di nuovi fronti di lavoro a sostegno di altri colleghi del proprio ente, in generale a seguito dell'attivazione di interventi di emergenza rivolti ai cittadini in condizione di fragilità, alle famiglie e alle imprese. Altri interventi non ritenuti prioritari sono stati sospesi e differiti. E su tutto questo è stato necessario un impegno in termini di comunicazione, informazione, orientamento.

“Da marzo ... sono stata inserita [anche] nel gruppo che collabora per quanto riguarda l'emergenza Covid. Un'esperienza totalmente nuova per me, che ho potuto condividere con la tirocinante, la quale ha visto il cambiamento, ha visto che il nostro ruolo di assistente sociale può essere calato in realtà diverse. Mi sono dovuta occupare di Codici Ateco senza avere mai sentito questo termine. Eppure, anche lì, credetemi, c'era una parte sociale da trattare, nel contatto con i cittadini e con le aziende che chiamavano...” (II anno)

“Mi occupo prevalentemente di tutela minori del comune, ma lo scenario è cambiato tantissimo. Abbiamo avuto una riassegnazione in urgenza nel momento in cui l'ente ha dovuto attivare le valutazioni legate ai buoni alimentari: è diventata la priorità numero 1. In quel periodo tutto era concentrato lì”. (III anno)

In tutto questo c'è stato talvolta un coinvolgimento nelle decisioni dei professionisti interessati. Altre volte hanno deciso i livelli dirigenziali come conseguenza immediata di una ordinanza o di un DPCM.

“Abbiamo dovuto recepire l'ordinanza del sindaco. Ma [è stata istituita una riunione di équipe settimanale dedicata alla riorganizzazione]. La riorganizzazione del Servizio Tutela minori è stata molto demandata al gruppo delle assistenti sociali, che hanno potuto portare esigenze del servizio alla dirigenza (per es. la ripresa del lavoro in presenza per situazioni particolari) elaborando un documento di linee guida ed argomentando le singole questioni. Le tirocinanti hanno partecipato ai vari momenti e fasi per cui hanno potuto comprendere le ragioni dei cambiamenti”. (II anno)

“Ci siamo trovati obbligati a modificare il modo di lavorare dalla A alla Zeta: a ripensare come facciamo a garantire la presenza in ufficio, come facciamo le telefonate, come raggiungere le persone anziane, come collaboriamo coi colleghi...”. (II anno)

È molto cambiata la domanda, persone che non avevano mai fatto ricorso ai servizi vi si sono rivolti per la prima volta in questa circostanza; e sono cambiati i bisogni, le urgenze percepite, le richieste di aiuto. Contestualmente si sono riorganizzate le risposte. La situazione d'emergenza ha messo in evidenza la dimensione del tempo, richiedendo la messa in campo di cambiamenti veloci, che hanno attraversato tutta la realtà nelle sue diverse dimensioni e contestualmente chiedendo disponibilità degli operatori oltre i normali tempi di lavoro.

In alcuni servizi della Salute mentale in cui si è assistito a un “complessificarsi” dei problemi. Si è lavorato per passare “dalla presa in cura” dello psichiatra e dell’infermiere” a una presa in carico estesa all’intervento socioeducativo:

“Per noi c’è stata un’esplosione - con la seconda ondata ancora di più - di richieste di supporto. [...] Una parte [delle persone seguite] è sembrata in qualche modo sollevata nel vedere che la propria esperienza e condizione di isolamento, vissuta costantemente, era diventata condizione di vita per tutti. Mentre per un’altra parte c’è stato un peggioramento importante del malessere, con necessità di maggiori contatti. Quindi anche con quelle persone che magari non avremmo seguito, in quanto all’interno della presa in cura, di fronte a un peggioramento del quadro sintomatico di tipo depressivo, ci siamo proposti di avviare - e abbiamo avviato - nuove relazioni di supporto a distanza. Nei colloqui c’è stato l’ingresso della tematica isolamento in epoca di Covid”. (III anno)

In altri servizi si è assistito a un accesso di persone “nuove” che hanno richiesto agli operatori uno sforzo nella direzione di rimodulare i progetti, di superare una logica autoreferenziale nella costruzione di progettualità arrivando a includere nelle equipe di lavoro nuove professionalità. Un esempio significativo è l’esperienza del Servizio Vulnerabilità di un Ufficio di Piano, che ha inserito nelle equipe la figura del consulente aziendale come aiuto a riorientare l’accesso al mondo del lavoro per ex imprenditori o dirigenti.

In altre situazioni - parliamo soprattutto dei comuni - sono stati riprogettati in tempi brevi interventi assistenziali di fronte all’emergenza e in molte realtà questo è avvenuto in raccordo costante “lavoro braccio a braccio” tra pubblica Amministrazione e Terzo Settore.

“...Riassumendo, è come se paradossalmente avessimo fatto tutti quanti un salto indietro nel tempo, tornando a una relazione di aiuto basata molto sulla prestazione, sull’assistenzialismo. Si è creata una reale emergenza cibo ... le persone chiedevano da mangiare, chiedevano vestiti per i bambini, chiedevano computer... Le scuole erano disperate [per la mancanza di strumenti], al nido non c’erano più pannolini ...” (III anno)

D’altra parte, in altre situazioni, si è vista una riduzione dell’accesso al servizio, con il rischio di lasciare fuori una fetta di disagio. Nello specifico, un servizio come la Tutela Minori, che opera per lo più su invii di altri, evidenzia come in questo tempo ci sia stato un decremento degli invii da parte di quei soggetti che tendenzialmente intercettano il disagio e si fanno portavoce di problemi delle aree più fragili e deboli del tessuto sociale.

“Ci sono mancati gli inviati. C’è stata come una bolla, soprattutto a primavera. Noi in una prima fase abbiamo provato un po’ di sollievo, perché è stata come una parentesi nel turbinio quotidiano, in cui il fare impedisce di fermarsi a riflettere. Adesso, a distanza di mesi, stiamo prendendo consapevolezza che non è stata una bolla, ma un effettivo cambiamento nella nostra realtà ... e dove ci sono meno soggetti che intercettano il disagio, ecco, il servizio sociale diventa meno un punto di riferimento. [...] Risulta indebolita la funzione di frontiera del Servizio sociale ... e dico questo anche in funzione del ruolo politico che credo il Servizio sociale abbia, di far sì che questi soggetti scomodi, persone fragili non restino fuori. Dobbiamo far sì che il disagio non resti privato ma diventi collettivo”. (III anno)

Su questi aspetti è sentita l’esigenza di avviare una riflessione su come intercettare e favorire rapporto tra servizi, pensando di porsi in una prospettiva proattiva e non solo riparativa. E sono

molte le testimonianze, come si è già visto e come vedremo, che si riferiscono al lavoro di équipe, dove esistente, come luogo del pensiero, della riflessione e della riformulazione di progettualità oltre che di cura delle relazioni in un tempo e contesto dove il disorientamento, la confusione e la necessità di mettere in campo interventi in emergenza rischiavano di schiacciare risorse personali e professionali degli operatori ed esperienze già in essere.

Laddove la situazione emergenziale ha potuto contare su reti in sinergia già esistenti, ci sono state flessibilità e disponibilità a riposizionarsi all'interno dei contesti sociali con un significativo lavoro di riconoscimento reciproco. In alcuni contesti la situazione di emergenza ha favorito il generarsi di nuove relazioni e nuovi legami.

“Per il comune da due anni mi occupo di lavoro di comunità con un progetto in collaborazione con la Fondazione Cariplo. Il mio lavoro non è di rapporto diretto con i cittadini ma di promozione del lavoro di rete e di progettazione con le realtà del Terzo Settore. La modalità di lavoro è cambiata, perché abbiamo dovuto rivedere tutte le azioni progettuali e adattarci all'emergenza; il comune ha attivato interventi gestiti con la Protezione Civile e il mio lavoro è stato di connessione con tutte le realtà del Terzo Settore e con chi gestiva a livello centrale la centrale operativa. Inoltre, assicuravo il contatto coi colleghi del Servizio sociale per la messa a sistema di tutto quello che si stava muovendo e riorganizzando in emergenza sul territorio. Il contatto con i cittadini è stato sulla parte più prettamente assistenziale, aiuti alimentari, supporto economico, ma soprattutto di orientamento alle varie misure che in quel periodo venivano istituite: quindi informazione e divulgazione sia per gli operatori sia per i cittadini che ne avevano bisogno”. (III anno)

Alcuni servizi non hanno interrotto il lavoro in presenza pur contingentando l'accesso e lavorando saltuariamente da remoto. Nel primo caso il servizio è tenuto ad adottare provvedimenti relativi alla sicurezza a tutela di chi vi accede e a fornire agli operatori i dispositivi di protezione individuale. La sicurezza sul luogo di lavoro è entrata in uno scenario quotidiano che non era usuale e in alcune situazioni sono stati attivati corsi specifici di formazione.

C'è stato un imprevisto e improvviso ricorso alle tecnologie informatiche, spesso senza dotazioni adeguate e quasi sempre in presenza di scarse conoscenze e competenze da parte degli assistenti sociali. Addirittura, in alcune situazioni per poter dare continuità al lavoro gli operatori hanno dovuto acquisire personalmente la strumentazione necessaria di cui il servizio non disponeva. Ma anche dove gli enti si sono mossi per adeguare le risorse, spesso i tempi dell'emergenza non coincidevano con i tempi della burocrazia nel creare le condizioni per rendere proficuo il nuovo modo di lavorare imposto dalla situazione.

“All'inizio non avevo strumenti informatici adeguati, non avevo la telecamera... e ho pagato lo scotto per tali carenze in tutta la mia organizzazione del lavoro ... Non prende la rete, esci per seguire la riunione sul terrazzo, una guerra - non so gli altri comuni come hanno fatto - ma una guerra per ottenere una videocamera e una rete dignitosa... Una volta risolti questi problemi è andato tutto più snello”. (II anno)

“Nella Pubblica Amministrazione sappiamo quanto siano lunghi i tempi dei cambiamenti, per cui ci siamo un po' arrabbiate da noi, acquistando ciò che ci serviva, poi si sono allentate un po' le maglie della burocrazia facilitando alcuni percorsi in genere limitanti...” (II anno)

Sul piano delle competenze tecnologiche c'è stato in generale un importante scambio con gli studenti presenti in tirocinio, che hanno collaborato con gli operatori per impostare il lavoro su piattaforme informatiche, creare e condividere cartelle di lavoro, utilizzare app per la condivisione di documenti, in qualche caso avviare o partecipare a sperimentazioni (fra tutte la sperimentazione di una cartella sociale informatizzata).

La relazione di aiuto a distanza

L'utilizzo delle tecnologie, che già in sé introduce un grande cambiamento, ha portato anche e contestualmente a grandi cambiamenti nelle relazioni. Prima di tutto nella relazione di aiuto con

le persone. E con diversi gradi di difficoltà da parte dell'operatore (e delle stesse persone e famiglie) a seconda delle diverse situazioni e ambiti di intervento (contesto di servizio, intervento spontaneo o disposto dall'autorità giudiziaria, condizione di salute o di disagio psichico o di dipendenza, fragilità legate all'esperienza Covid, differenze di età, di culture ...) e anche a seconda che fossero persone che si rivolgevano ai servizi per la prima volta o con le quali erano già in essere progetti di aiuto.

Riprendiamo qui alcune testimonianze che esemplificano diverse situazioni in cui possono *riconoscersi limiti o anche aspetti positivi nella relazione a distanza*. Una maggiore difficoltà sembra emergere nell'ambito della tutela minori, per quanto anche qui le valutazioni sono diversificate. Per esempio, è talvolta più semplice relazionarsi a distanza quando ci sono consolidate relazioni di fiducia, oppure le persone/nuclei familiari che facevano fatica ad accedere ai servizi lo strumento della videochiamata, ha facilitato la relazione. Le motivazioni sono legate a variabili diverse: l'accesso al luogo fisico del Servizio Sociale è vissuto come stigmatizzante, il distanziamento crea "protezione", l'operatore è visto nella sua dimensione personale e quindi più vicino.

"La modalità in remoto ha creato una certa fatica nel mantenere relazioni già instaurate nell'ambito del monitoraggio di situazioni critiche con nuclei familiari e si è creata una distanza maggiore [...] Viceversa, per persone che prima facevano fatica ad avvicinarsi al servizio, lo strumento da remoto è risultato facilitante, quindi questo ha creato una situazione di maggiore vicinanza. [...] Alcuni si stupivano che io facessi le telefonate dalla cucina di casa mia, questi elementi di quotidianità sono entrati nella relazione di aiuto con le persone e queste hanno trovato un'immagine più umana dell'assistente sociale ... è un elemento che ha creato aperture nuove nella relazione con le persone". (III anno)

"La relazione di aiuto sta cambiando, anch'io condivido che ci sono elementi di maggiore intimità in queste videochiamate dove si ha la possibilità di vedersi anche un po' nel privato. Però c'è anche meno possibilità di andare nel profondo con le persone, andando anche allo scontro, che è l'occasione poi per dirsi realmente quello che si pensa, poi ricucire eccetera; cioè una relazione che è così mediata, difficilmente è autentica. Mi ci vedo in difficoltà ad arrivare nel profondo. Costruire nuovi rapporti con questa modalità la vedo un po' dura. [...] Fa la differenza il rapporto con le persone che hai costruito negli anni e adesso stai monitorando, stai seguendo. Questo sta andando avanti perché diventa un modo diverso per proseguire la relazione di aiuto". (III anno)

In altre situazioni, nel lavoro con gli adulti o con gli anziani, dove non c'è un intervento dell'autorità giudiziaria, il clima sembra migliore, più rilassato

"Nella realtà invece, questa vicinanza garantita da strumenti tecnologici ha aiutato tanto; ... quando abbiamo iniziato a fare colloqui in videochiamata li abbiamo strutturati: sfondo più neutro possibile, attenzione all'utente che entra a casa nostra ... alla fine le persone che chiamavamo si facevano trovare con un setting più neutro del nostro e questo ci ha fatto sorridere; la cosa che ci ha colpito positivamente è che quando noi [chiamavamo], prima delle nostre domande arrivava la domanda della persona ... era la persona che si preoccupava di come stavamo noi...". (III anno)

C'è poi l'utilizzo dei dispositivi di protezione che crea distanza anche in presenza

"Quello che invece dal mio punto di vista sta parecchio ostacolando la relazione di persona, ahimè o per fortuna, è l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale che limitano tantissimo la comunicazione non verbale, quasi del tutto censurata essendo coperto il viso dal naso alla bocca, ma non è solo quello. [...] Anche nelle visite domiciliari, nell'ingresso a casa delle persone, questo ha creato una situazione di disagio ... non vi nascondo che mi dovevo presentare con occhiali di protezione, visiere, mascherine, guanti, ... mancava solo la tuta ...". (III anno)

Si conferma significativo come sempre l'atteggiamento dell'operatore: tanto più produttivo quanto più si pone nei confronti del "nuovo" con uno sguardo aperto a coglier l'opportunità insita nel cambiamento.

"Io avevo un po' di resistenze all'inizio, ma sperimentando per la prima volta questi colloqui ... ho scoperto una tecnologia, diciamo, umana! Perché io, normalmente chiusa dentro il mio ufficio vedo questi ragazzi che

entrano escono magari anche una decina in un giorno ... mi è stato permesso con questa tecnologia umana di andare a visitare salotti, case, giardini, macchine ... io alla fine ho fatto delle visite domiciliari atipiche. Poi mi mostravano il cane, il gatto ... ovviamente non i parenti perché i ragazzi non volevano assolutamente fare sapere di essere stati fermati in possesso di sostanza ... però una tecnologia umana e questo è un elemento molto positivo su cui mi sono confrontata proprio tanto con la tirocinante. Mi è mancato un po' l'elemento del silenzio che ha tantissimi significati e in presenza riesci a declinarli, in remoto non riesci a dare un significato...". (II anno)

Altro grande cambiamento prodotto dal lavoro in remoto è quello nella relazione fra professionisti. Se da più parti si è sottolineata, la razionalizzazione del tempo e quindi una maggiore efficienza, dall'altra è emerso un rischio di solitudine per l'operatore:

"Credo fermamente che ci sia bisogno il confronto fra i colleghi perché stiamo vivendo tantissimo, con lo smart working, la solitudine. Siamo da soli sulle situazioni, in cucina, in bagno, in salotto e abbiamo bisogno di condividere... e questa cosa di condivisione, con i tirocinanti è stata possibile". (II anno)

È significativo lo stratagemma della pausa caffè, qualcosa che stesse a testimoniare la cura per il clima del gruppo, fondamentale per gli operatori ma anche per l'inserimento del tirocinante

"Ci eravamo inventate la pausa caffè da remoto, non andavamo più alla macchinetta ma stavamo in videochiamata col caffè, ognuno da casa propria: ed era un momento più relazionale, in cui appunto anche la tirocinante ha partecipato e questo è servito proprio a renderla parte del gruppo, le ha fatto bene sicuramente" (III anno).

4.2 Il tirocinio in epoca di pandemia: contenuti e metodo

Dal punto di vista dei contenuti, è stato possibile nel secondo anno fare osservare ai tirocinanti le dimensioni organizzative del lavoro e dei servizi.

Si sono in generale condivisi materiali di conoscenza del servizio: documentazione, normative, linee guida e procedure, rapporti inter-istituzionali, sia rispetto agli enti e alle loro funzioni, sia rispetto allo specifico servizio del supervisore. Con la possibilità, in alcuni casi, di condividere in itinere la formazione di atti amministrativi volti ad assicurare ai cittadini i nuovi interventi messi in campo (come per esempio i bandi per l'assegnazione dei buoni alimentari) o la sperimentazione di procedure nuove, messe a punto in epoca di Covid con tutte le protezioni e garanzie necessarie (come quella dell'allontanamento nell'ambito della Tutela Minori).

Gli studenti hanno potuto osservare/partecipare a riunioni dei gruppi di lavoro nel servizio o nell'ente, équipe mono o multiprofessionali e in ogni caso sono stati messi in grado di confrontarsi con altri professionisti del servizio, quando presenti.

Lo stesso - anche se non per tutti i tirocini rappresentati al focus group - si può dire del legame con il territorio: partecipazione a riunioni di rete fra soggetti operanti sul territorio, conoscenza dei professionisti che vi lavorano, progetti fra servizi diversi e in collaborazione reciproca. E questo è particolarmente importante dato che invece, guardando più complessivamente all'esperienza di quest'anno nei tirocini di secondo tutto ciò è andato pressoché perso a distanza.

Quello che è mancato in alcuni contesti di tirocinio è la partecipazione a colloqui nell'ambito di progetti di aiuto individuali o familiari. Anche se, indirettamente, attraverso la partecipazione ad équipe in cui se ne discuteva fra professionisti, non è venuto meno uno sguardo dello studente sulla relazione di aiuto a distanza. Qualche possibilità in più si è avuta poi per chi ha completato l'esperienza di tirocinio in presenza, ma, se guardiamo all'esperienza complessiva di quest'anno, laddove non è stato possibile assistere ai colloqui nemmeno in remoto, è stata molto fragile o assente la possibilità di ripercorrere i vissuti emotivi e gli stessi studenti l'hanno riportata nel contesto di Guida al Tirocinio come una mancanza.

Anche per il terzo anno, dal punto di vista dei contenuti la conoscenza del servizio, dell'ente, dei gruppi di lavoro, delle funzioni, degli altri servizi gestiti dall'ente, dei rapporti inter-istituzionali, delle reti in cui è inserito, emerge come passaggio introduttivo generalmente rispettato. E in alcuni casi serve a fare chiarezza su aspetti non sempre sufficientemente elaborati dallo studente, come il ruolo del Terzo Settore nel Welfare di comunità.

Così come sono stati affrontati contenuti relativi allo specifico ruolo dell'assistente sociale supervisore di cui a lungo si è parlato nel primo paragrafo, a quello di altri professionisti all'interno del servizio, alle risorse esterne che con il servizio collaborano nei processi di aiuto e che quindi sono interlocutori del lavoro dell'assistente sociale: in molti casi oltre che di altri servizi, si tratta di progetti di comunità o di progetti per area di intervento con cui anche il supervisore interagisce.

A differenza del secondo anno, i supervisori hanno maggiormente coinvolto i tirocinanti di terzo sui progetti di aiuto alla persona e sugli strumenti dell'intervento sociale, aiutandoli a ricostruire "tipologie" di interventi e di percorsi, benché la distanza e i tempi molto brevi non abbiano favorito un approccio diretto e di sperimentazione.

Dal punto di vista del metodo, ci sono naturalmente molti spunti su cui riflettere ed è utile riprenderli contestualmente, indipendentemente dalla provenienza degli studenti e dei supervisori dal secondo o terzo anno.

Innanzitutto, è generalizzata la consapevolezza che l'esperienza a distanza integrata da un'esperienza in presenza ha potuto dare maggiore completezza e opportunità di rielaborazione. Sia quando la presenza ha anticipato l'esperienza a distanza e quindi in qualche modo ha fondato su una relazione diretta i successivi passi di tirocinio, sia quando la possibilità di incontrarsi sul campo è arrivata dopo avere fatto il tirocinio a distanza e ha avuto senso per *riprendere il vissuto, integrare, rivisitare quanto appreso sul servizio, valutare il percorso fatto*. Ma anche

"... per poter chiudere una esperienza iniziata in modo difficile e dare agli studenti la possibilità di avere quel pezzettino in più". (II anno)

Si sono rivelati molto utili, dove è stato possibile realizzarli, momenti di accoglienza non solo da parte del supervisore ma da parte dell'ente sede di tirocinio, con il coinvolgimento di dirigenti e responsabili, oltre che di altri professionisti del gruppo di lavoro. Come si diceva prima a proposito delle "pause caffè" nella riunione di équipe, per il tirocinante sentirsi parte del servizio e dell'organizzazione è importante. E lo è sia perché facilita l'esperienza di tirocinio, sia perché facilita l'assunzione di responsabilità nei confronti del gruppo di lavoro. In più, l'accoglienza da parte dell'ente rivolta contestualmente ai tirocinanti presenti nei diversi servizi può facilitare lo scambio e la collaborazione fra tirocinanti

"Questo spazio di accoglienza di gruppo, in cui viene presentato l'ente con le sue funzioni, consente di costruire uno sguardo condiviso da tutti i supervisori e da tutti i tirocinanti ...". (III anno)

"Abbiamo pensato di fare un tour virtuale, abbiamo preso fisicamente il pc e abbiamo fatto il giro del comune, abbiamo fatto vedere ai tirocinanti gli spazi dove accedono i cittadini. Le colleghe, avvisate il giorno prima, si sono mostrate molto disponibili, tutte, dal segretariato sociale alla segreteria di direzione, si sono messe in discussione e hanno presentato le loro attività. [...] È stato un momento molto positivo..." (II anno)

Dove questo non è stato possibile, il tirocinante ha potuto farsi comunque un'immagine dell'ente, ma questa è passata attraverso il racconto a distanza del supervisore

"tutti questi aspetti li ho raccontati, ma il tirocinio è esserci, respirare l'aria, non sentire un racconto...". (III anno)

Uno dei contenuti che abbiamo visto essere sviluppati sia nel tirocinio di 2° anno sia in quello di 3° è l'utilizzo della documentazione utile a comprendere l'organizzazione ma anche le storie delle

persone nei servizi. L'accesso alla documentazione da parte dello studente è stato reso possibile con un preliminare lavoro di individuazione dei materiali resi "anonimi" e condivisi in remoto su supporto informatico.

Nel terzo anno in particolare, questa modalità ha reso possibile la comprensione di alcuni strumenti di lavoro e la sperimentazione nella scrittura professionale.

Da più parti è stata segnalata, oltre al telefono come mezzo di colloquio, l'importanza del coinvolgimento in videochiamata del tirocinante stesso, di esperti, altri professionisti, testimoni privilegiati. La videochiamata è lo strumento più diffuso, adottato per consentire al tirocinante di entrare in contatto con le risorse del servizio e del territorio. Si va dal video tour di cui sopra, inventato per mostrare gli spazi fisici del servizio e per agevolare la presentazione di altri professionisti; alle giornate tematiche di presentazione del proprio lavoro da parte del supervisore; alle riunioni su piattaforma, di équipe o nel lavoro di rete o di comunità, cui anche gli studenti sono stati il più possibile invitati a partecipare e in alcuni casi ad intervenire; alle interviste on line messe a punto dagli studenti a testimoni privilegiati o alla presentazione da parte di testimoni privilegiati (dal professionista al dirigente) del proprio ente/ servizio e del suo ruolo nel territorio; fino all'osservazione in videochiamata di colloqui realizzati al telefono o in videochiamata dai supervisori, previa autorizzazione delle persone in colloquio con loro.

Su quest'ultimo punto è da segnalare che oltre all'osservazione, in situazioni particolari, di persone già conosciute dal supervisore, anche la sperimentazione di colloqui è stata possibile da parte dei tirocinanti soprattutto nel terzo anno, sia in videochiamata, sia per alcuni nei successivi tempi di presenza nel servizio. E il momento dell'osservazione si è rivelato propedeutico al potersi sperimentare in autonomia.

Un altro aspetto da riportare: fra i testimoni chiamati dai supervisori, è interessante in diverse situazioni, il coinvolgimento di tirocinanti che l'anno precedente avevano fatto tirocinio in presenza e che quindi sono stati in grado di dare un contributo significativo e molto apprezzato per il loro sguardo "da pari" nel riportare quanto osservato e sperimentato nel corso di un tirocinio "normale".

L'esperienza a distanza ha portato a chiedere e dare più autonomia allo studente, che ha dovuto studiare, darsi strumenti di osservazione, attivare percorsi di conoscenza e di ricerca sui servizi e sui territori, confrontandosi sì, prima e dopo con il supervisore, ma ottimizzando gli spazi di lavoro individuale e di confronto con eventuali altri tirocinanti nel servizio.

"Questo dell'autonomia e capacità di attivazione è un carattere indispensabile in un tirocinio a distanza; se [la tirocinante] fosse stata più timida, sarebbe stato un fallimento, anche magari con un supervisore un pochino meno dimenticante di me...". (II anno)

"Ho cercato di facilitare i loro spazi di lavoro in autonomia, a partire da link, materiali, contatti con colleghe sul territorio: e loro hanno collaborato fra di loro e hanno portato avanti insieme una parte di ricerca, hanno costruito interviste, coinvolgendomi in caso di bisogno, di dubbi. [...] Hanno seguito progetti anche importanti con reti di operatori di diversi servizi con cui noi collaboriamo molto...". (II anno)

Effettivamente la copresenza di più studenti nel servizio e talvolta due con lo stesso supervisore, nata un po' nell'emergenza e per evitare che rimanesse insoddisfatta la domanda di tirocinio, a posteriori è valutata sempre molto positivamente dai supervisori che l'hanno sperimentata. I tirocinanti hanno colto al meglio questa opportunità, si sono aiutati molto tra di loro e hanno portato al supervisore domande, spunti di riflessione, analisi critiche già condivise.

"Abbiamo avuto la fortuna di avere studenti curiosi e che hanno fatte tante domande, che ci hanno costretto a non dare per scontato e a rivedere alcune impostazioni". (II anno)

Il tema della reciprocità, cui si è già fatto cenno, si è concretamente generato in molti modi. Per tutti o quasi i supervisori l'apporto dello studente all'utilizzo delle tecnologie è stato determinante, da un lato nel migliorare la competenza dell'operatore (o anche dell'équipe) sul proprio lavoro, dall'altro nell'agevolare la stessa supervisione, attraverso l'uso di piattaforme, la condivisione di cartelle di lavoro, la partecipazione a sperimentazioni.

Ma anche il lavoro del tirocinante svolto in autonomia, come compito attribuito dal proprio supervisore, ha facilitato apprendimento di contenuti nuovi per gli operatori. Richiamiamo come esempio, far gli altri, lo studio e analisi delle nuove normative varate in epoca di pandemia e l'estrapolazione a disposizione dei professionisti dei contenuti di interesse per il servizio.

Più che in periodo "normali", i supervisori hanno apprezzato la dimensione collaborativa, lo scambio sui contenuti, il supporto nella realizzazione di percorsi nuovi, riconoscendo dunque i *momenti di confronto e apprendimento reciproco come molto autentici e positivi*.

Questi momenti di supervisione a distanza "dedicati" al tirocinante non sempre ci sono potuti essere. C'è stato quasi sempre un confronto sui materiali resi disponibili dal supervisore e studiati in autonomia dallo studente, un confronto prima o dopo un'attività per comprendere meglio i contenuti o per *raccogliere quel vissuto emotivo su cui abbiamo lavorato tanto*, un rispondere ai dubbi e alle domande che emergevano.

Ma non sempre quello spazio della relazione, destinato alla rielaborazione della pratica e delle emozioni, alla ricomposizione dei significati, alla valutazione degli apprendimenti, distinguendo i contenuti operativi dagli aspetti di elaborazione dei contenuti affettivi del tirocinio. Talvolta non lo ha permesso la situazione di caos, di sovraccarico, di stress, di emergenza...

"Noi avevamo stabilito una calendarizzazione, ma [è subentrata] una mia fatica a rendermi presente la tirocinante. Quindi c'erano momenti in cui avevo fissato la videochiamata con la tirocinante, ma arriva in ufficio l'assessore, lui è qui e ha la priorità... oppure mi si sovrapponeva qualcosa a quello che avevo fissato in agenda ... se mi arriva la telefonata del cittadino che non trova la bombola - perché queste erano le chiamate di quel periodo lì - io sto trenta minuti al telefono con il cittadino e mi passa di mente la tirocinante... e quindi quando dico che la tirocinante "mi riacciuffava" è perché lei mi chiamava e mi ricordava l'appuntamento che avevamo fissato e io la ringrazio per averlo fatto. Se un tirocinio è in presenza e hai fissato la seduta di supervisione, se anche ti capita un'emergenza magari fai la seduta un'ora dopo, ma la fai, perché la tirocinante è lì; se non è in presenza invece tu te la dimentichi... questa è stata la mia fatica, che poi abbiamo recuperato, ma è stata una grandissima mia fatica...". (II anno)

Dove questo spazio ha potuto esserci, soprattutto quando il primo impatto della pandemia sull'organizzazione del lavoro era stato almeno in parte rielaborato, se ne conferma il valore

"Avere appuntamenti fissi con lei, mi ha consentito di ripensare e anche di essere più precisa nel mettere la testa sulle sue domande". (III anno)

In altri casi lo ha consentito invece una *programmazione contingentata*, oppure una *ricerca di tempi anche oltre l'orario di lavoro*. Sembra comunque che la distanza non costituisca ostacolo, anzi favorisca una maggiore tranquillità:

"Lo spazio sul lavoro in una situazione di emergenza per una rielaborazione o forse meglio una consapevolezza degli aspetti emotivi in effetti ce lo dobbiamo conquistare anche per noi stessi. A distanza devo dire che ha funzionato, forse perché avevamo solo questo a disposizione e quindi abbiamo saputo farne buon uso? È una domanda che mi pongo, non una risposta. Però penso di sì... quello che ha aiutato noi tre è stata la voglia reciproca di ognuno ...". (II anno)

"Il lavoro a distanza, nel caos di quei giorni, ha consentito di recuperare e ritagliare spazi dedicati al di fuori del caos e consentito ai ragazzi di guardare con calma alcune cose. Non so se essendo presenti fisicamente avrebbero potuto trovare la stessa tranquillità, perché le richieste erano pressanti e provenienti da tanti attori. La tecnologia ha aiutato molto. (II anno)

“Abbiamo dovuto attivare risorse aggiuntive che forse in presenza non avremmo attivato. I tempi di lavoro si sono molto dilatati e occorreva recuperare degli spazi a fine sera, di ognuno di noi, cioè dovevamo trovare momenti per comunicare tra di noi”. (II anno)

E questi spazi a fine sera, ciascuno nella propria abitazione, propone un altro elemento di attenzione che è la visibilità di dimensioni private: è una irruzione del privato (della tua casa, dei tuoi figli...) che tu non puoi evitare o puoi solo regolare sfocando gli sfondi. O che magari lasci che scorra, creando di fatto un senso di maggiore vicinanza e intimità. Ne abbiamo avuto piacevole esperienza anche in occasione dei focus group.

Per chiudere, gli studenti hanno sperimentato, se pur in una forma particolare, cosa significa un quotidiano che è in un divenire caratterizzato da imprevisti che mutano notevolmente il setting e che richiede capacità di modificare oggetti di lavoro e modalità di stare nella relazione. Tuttavia, non si può non riportare la sensazione del limite, riscontrata in molti interventi dei supervisori:

“Lo spazio di confronto c’è stato, ma se devo valutare complessivamente, è mancato tutto l’aspetto della relazione, quindi del poter sperimentare in prima persona le dimensioni del lavoro. La parte di emotività e di la fatica del quotidiano in remoto non passa, non passa l’organizzazione degli incontri, non passa la preparazione dei colloqui, non passa la riflessione di sintesi che si fa nel quotidiano e questi elementi diventano poi complessi da cogliere”. (III anno)

“Credo che la democraticità dell’imparare attraverso l’esperienza vada un po’ ripristinata, perché in questo senso la possibilità di farsi delle idee proprie, degli sguardi nuovi con occhi magari meno stanchi dei nostri che, pur giovani che siamo, magari siamo già un po’ abituati al rapporto con famiglie che chiedono, con famiglie fragili [richiede la presenza]. Una mia aspettativa sul tirocinio era anche quella di essere un po’ scosso nella mia professionalità, ricevere uno sguardo nuovo sul lavoro. Passando invece tutto attraverso di me, credo che questa potenzialità del tirocinio sia stata un po’ ridotta”. (III anno)

4.3 In prospettiva: bisogni e proposte

Molte delle osservazioni già riprese in precedenza contengono in sé lo sguardo al futuro. I *grandi apprendimenti* sono qualcosa che resta e costituiscono una opportunità in prospettiva per il lavoro nei servizi e per la professione.

“Io credo che sia stato un grande momento di energia perché questa emergenza sanitaria, in tutto quanto, ci ha dato degli stimoli e dei grandi apprendimenti e dobbiamo davvero fermarci a pensare e rielaborare molto. Abbiamo imparato molto...”. (II anno)

Vale anche per il tirocinio. Si possono tenere presenti in prospettiva molti aspetti già evidenziati nelle pagine precedenti e non scontati in una condizione di lavoro da remoto:

- l’accoglienza in tirocinio come servizio/ organizzazione,
- la ricchezza di un tirocinio condiviso da due studenti,
- il protagonismo e la capacità di autonomia da promuovere,
- una capacità di stare in situazione,
- una flessibilità nell’uso del tempo e dello spazio per cogliere le opportunità e gli imprevisti,
- l’imprescindibile ruolo di guida che il supervisore assume, quindi l’importanza degli spazi specificamente dedicati alla supervisione anche in videochiamata,
- la ridefinizione degli obiettivi se il contesto di tirocinio cambia,
- E infine l’opportunità del tirocinio in presenza, individuando tuttavia alcune attività che più utilmente possono essere gestite in remoto

Anche rispetto alla tecnologia alla quale la professione si è repentinamente aperta, molti sono gli interrogativi e la riflessione è appena iniziata.

Dal confronto nell'ambito dei due focus group emergono diversi aspetti su cui è in atto una riflessione da parte degli operatori. E se in una condizione di emergenza ci si è comunque mobilitati per assicurare il contatto nelle diverse forme, si sente l'esigenza di una preparazione. Dice una operatrice a proposito dei video colloqui effettuati per la prima volta:

"... è stato difficilissimo, io ho bisogno di fermarmi per capire, devo avere una formazione adeguata, per capire cosa vuol dire la comunicazione mediata da un computer, perché non ci si improvvisa così...in emergenza va bene, qualcosa abbiamo fatto. Però non ci si improvvisa, bisogna fare una riflessione proprio su questi strumenti che in alcune situazioni potrebbero essere un'opportunità..." (II anno)

In definitiva, è forte il bisogno degli operatori di sedimentare e maturare le nuove esperienze, di riflettere su quanto sia possibile tenere in prospettiva, su quando sia meglio tornare alle modalità di lavoro e di relazione precedenti, nella consapevolezza che comunque la modalità a distanza si sta integrando con le altre forme. Un dato di realtà che va considerato anche nel percorso di tirocinio:

".. credo che queste modalità di lavoro si stiano integrando con le altre; quindi se nella prima ondata siamo stati tutti colti di sorpresa, adesso di fatto nel servizio siamo passati più agilmente a colloqui effettuati con queste modalità e a lavorare tanto da remoto: perciò credo che anche il tirocinio che verrà potrà essere un tirocinio più pieno perché si svolgerà in servizi che hanno imparato a lavorare con questi nuovi strumenti, quindi al di là del fatto che avverrà in presenza o a distanza, adesso ci siamo dotati di una piattaforma per fare i colloqui da remoto e quindi un tirocinante potrebbe sicuramente partecipare a molti più colloqui e l'esperienza lo riguarderebbe più direttamente, non in seconda battuta come è stato nell'esperienza dello scorso anno". (III anno)

Infine, richiamando la dimensione di reciprocità fra supervisore e studente citata in premessa, la valenza di risorsa che il tirocinio assume per l'operatore e per il servizio e che viene diffusamente riconosciuta da chi ha partecipato al focus group, emerge qui come *stimolo perché il Corso di Laurea coltivi il rapporto su questi temi anche con i responsabili e dirigenti delle organizzazioni in cui gli stessi tutor lavorano. C'è infatti a volte la percezione che le attività connesse a un tirocinio vengano percepite come attività in perdita, quindi da contenere piuttosto che come investimento produttivo da promuovere.*

E per chiudere alcune considerazioni richiamano il tema della comunità professionale – molte sono le testimonianze di grande solidarietà durante l'emergenza fra colleghi – ma anche il ruolo dell'Ordine degli Assistenti Sociali che in qualche modo la comunità professionale rappresenta e che potrebbe, forse più di quanto non sia stato fatto, raccogliere il bisogno di riconoscimento e valorizzazione da un lato, quello di ripensamento e formazione dall'altro.

"Trovare dei momenti di rielaborazione è indispensabile per la nostra sopravvivenza professionale, dobbiamo farlo. Ci siamo trovati in un tavolo di coordinamento e di fronte alla previsione della seconda ondata vi è stato un fiume di lacrime con le colleghe, perché non abbiamo ancora superato la prima, non ci siamo ancora fermate... Ci sentivamo un po' supereroi... abbiamo fatto un incontro anche con gli operatori domiciliari, arrabbiatissimi perché nessuno li ha applauditi. Ma questo vale anche per noi. Forse dovremmo fermarci e avere la capacità di dirci che abbiamo fatto un buon lavoro". (II anno)

5. INCROCIO DI SGUARDI: APPRENDIMENTI E POTENZIALI INNOVAZIONI⁶

In questo breve capitolo si mettono a confronto i diversi punti di vista, prima considerati separatamente e si tenta di dare sintesi a un percorso di ricerca ricco di riflessioni sull'esperienza fatta e contestualmente di proposte per l'avvenire. Stante la collaborazione reciproca più volte evidenziata fra i diversi attori e lo sforzo di condivisione dei processi di riprogrammazione, non stupisce trovare ampia convergenza su molti nodi affrontati. Si riportano gli aspetti principali emersi, aggregandoli in tre aree tematiche.

5.1 I cambiamenti nel lavoro dell'assistente sociale e nel mondo dei servizi

Emerge con chiarezza dai supervisor, ma anche dagli stessi studenti, quanto il cambiamento sia stato repentino e abbia costretto a un adattamento tempestivo, anche spesso in assenza delle risorse finanziarie, professionali, strutturali e tecnologiche che sarebbero state necessarie. Ci si è *arrangiati*, cimentandosi ed accogliendo la sfida, con una buona disposizione alla flessibilità e con molta passione.

Poi però, a poco a poco, si è trovato tempo e modo per iniziare una riflessione: personale, nei gruppi di lavoro, fra supervisor e studenti, nelle lezioni di Guida al Tirocinio, talvolta nei gruppi provinciali dell'Ordine. Una riflessione che certo ha preso avvio da non molto tempo e ha molta strada da fare, che probabilmente ha bisogno di supporti formativi, ma con un minimo comune denominatore chiaro: non si torna come eravamo e lavoravamo prima. La ricerca di quali apprendimenti possano trasformarsi in un nuovo modo di lavorare riguarda molti aspetti del lavoro sociale. Se ne richiamano qui alcuni che appaiono particolarmente rilevanti.

Intanto c'è consapevolezza di bisogni nuovi, dell'aggravamento di bisogni già noti e di un cambiamento (e complessificazione) nelle forme della domanda, cui non è possibile rispondere secondo modalità standardizzate e settoriali. La facilitazione dell'accesso al servizio implica anche l'accoglienza di culture e linguaggi cui l'assistente sociale non era abituata: occorre ampliare lo sguardo a fasce di popolazione che non si sono mai rivolte prima ai servizi sociali e lo fanno ora strette dall'impovertimento, dalla perdita improvvisa del lavoro, dal rischio abitativo. Questo tipo di problemi non può essere demandato ai settori economici, servono sinergie che non sono affatto scontate né a livello di politiche pubbliche, né a livello di gestione degli interventi; e servono competenze diverse cui fare riferimento.

Il tema della sinergia riguarda anche le risorse sul territorio. Durante la pandemia la ricchezza di capitale sociale è stata colta dallo sguardo di tutti. Ma alcuni territori hanno potuto contare su una governance chiara, una rete consolidata, un attivo ruolo del pubblico di programmazione e facilitazione. In altri non è stato così, ma l'emergenza ha indicato chiaramente la necessità imprescindibile di andare in quella direzione.

C'è poi il tema dell'uso delle risorse. In questo periodo è stata forte la necessità di reinventare gli interventi e molti supervisor hanno legato questo aspetto al lavoro di comunità. D'altro lato da parte degli studenti arriva un richiamo: *"la creatività, nessuno ce la insegna"* nel Corso di Laurea.

⁶ A cura di Maria Luppi

E se naturalmente questo non può essere in sé l'oggetto di una materia di insegnamento; forse una riflessione su come promuoverne l'espressione, supportare un lavoro su di sé e facilitare la capacità di autonomia anche negli studenti che si sentono meno pronti su questo fronte può essere importante. Del resto, si è visto che sia gli studenti, sia i supervisori hanno convenuto sul fatto che queste competenze fossero indispensabili per cogliere comunque le opportunità di apprendimento insite nei tirocini a distanza, in una condizione come quella di quest'anno.

Il cambiamento più grande sembra però essere legato all'ingresso massiccio della tecnologia nel lavoro dell'assistente sociale con implicazioni nella relazione.

Questa relazione, nel lavoro dell'assistente sociale riguarda molti interlocutori:

- gli operatori del proprio gruppo di lavoro / équipe
- la dimensione interistituzionale
- i diversi soggetti pubblici e privati della rete territoriale
- le persone che per la prima volta accedono al servizio on line
- le persone con cui è già in atto un processo di intervento e di aiuto
- le persone eventualmente tenute al rapporto con l'assistente sociale nell'ambito di un procedimento disposto dall'autorità giudiziaria
- la stessa relazione di supervisione con il tirocinante e i rapporti con il docente di Guida al Tirocinio

La riflessione è aperta perché gli operatori stanno riscontrando elementi positivi e stimolanti ma anche rischi e difficoltà, rallentamenti e allontanamenti. Quello che emerge dai supervisori e, per quanto abbiano potuto cogliere anche dagli studenti, si muove tra poli opposti. Intanto si impone una considerazione sull'apertura epocale della professione alla tecnologia ma al tempo stesso c'è attenzione ai rischi connessi al *digital divide*, anche in riferimento a chi accede ai servizi. E poi ci sono nell'ambito dei diversi settori di intervento, compreso l'intervento in rapporto con l'autorità giudiziaria, situazioni in cui il colloquio in videochiamata funziona oppure no. Facilita o allontana. Favorisce la trasparenza o permette opacità. Ci sono aspetti della comunicazione non verbale che sfuggono, che bisogna imparare a comprendere. Altri che scompaiono. E qui sembrano necessari e urgenti momenti di approfondimento e di formazione per gli operatori. Ma anche nell'ambito dell'attività didattica in università occorre domandarci se e quanto debbano cambiare gli insegnamenti, per esempio sulla comunicazione, sul colloquio, sul lavoro di gruppo, sullo strumento della visita domiciliare.

Ci si sofferma prevalentemente sulla relazione a distanza, pensando alle persone che accedono ai servizi. Ma anche nelle riunioni cambia moltissimo il tipo di comunicazione, cambiano le modalità di conduzione. E cambia la dimensione organizzativa. La propensione efficientista è colta da tutti: si razionalizzano i tempi di incontro, non occorrono spostamenti, all'orario prefissato ci sono tutti, non si perde tempo in chiacchiere e diversivi... Stupisce che gli studenti colgano con sollievo questi particolari, forse vuol dire che hanno incontrato nei servizi anche situazioni di grande sperpero. Tuttavia, c'è un'assistente sociale che ci dice: "anche a distanza abbiamo introdotto la pausa caffè" e con questo richiama la dimensione del "clima" del gruppo di lavoro, che va ripensata. Quindi potremo continuare anche in futuro a fare riunioni smart, collegandoci su piattaforme online, ma non dimentichiamo di prenderci cura delle relazioni del gruppo.

L'investimento in tecnologia ha il suo impatto sulla documentazione – su cui nei servizi sembra esserci ancora una certa arretratezza - e su tutto il fronte amministrativo. Il punto più critico evidenziato dagli studenti e di cui ci hanno parlato anche alcuni supervisori riguarda la documentazione personale, la cartella sociale. Non averne potuto disporre con lo smart working ha creato grandi problemi agli operatori e difficoltà nei tirocini. La necessità della sua informatizzazione, l'opportunità di condividere dati, nel rispetto delle normative sulla privacy.

Anche questo sarebbe un cambiamento epocale che, oltre a richiedere un aggiornamento degli operatori, richiede un ripensamento dell'insegnamento in università.

5.2 Il tirocinio: in presenza, a distanza, in aula

Innanzitutto, gli sguardi si sovrappongono sulla valutazione complessiva del tirocinio a distanza: si tratta di un'esperienza parziale, che penalizza molti aspetti importanti del percorso formativo, con diversa graduazione nei tre anni. Manca l'immergersi nel territorio, nel servizio, nelle relazioni, nella quotidianità del lavoro dell'assistente sociale. Si riduce - fino a venire meno - la sperimentazione diretta del progetto di aiuto prima osservato, poi praticato insieme al supervisore, infine sperimentato in autonomia. E con questo è più complicato il processo di rielaborazione e crescita, sia sul piano delle competenze, sia rispetto ai propri vissuti e emozioni. Peraltro, la distanza nella relazione di supervisione riduce il livello di conoscenza reciproca e rende più complesse la rielaborazione e la valutazione.

Nella valutazione d'insieme c'è anche la componente positiva.

Docenti, supervisori e studenti hanno insieme fatto un grande lavoro per dare senso a questa particolare esperienza formativa a distanza (anche se va colto che da questi ultimi si segnala *un insufficiente coinvolgimento nel ripensamento delle attività, anche di quelle previste a compensazione dei tirocini mancanti*) Tutti hanno colto l'opportunità, hanno praticato adattamento, flessibilità, riposizionamento. È stata possibile l'osservazione, qualche volta la sperimentazione. I tirocinanti si sono misurati con l'imprevisto e l'emergenza. Si sentono più forti nella loro capacità di stare nell'incertezza e quindi nella capacità di cambiamento.

Ma se l'esperienza risulta parziale, ciò significa che va integrata. È un'indicazione condivisa da tutti e che ha già trovato risposta, dove possibile, con integrazioni di tirocinio in presenza. Ma che richiede attenzione sia nei confronti degli studenti ancora in corso, quindi con un'altra occasione di tirocinio, sia verso chi invece si laurea quest'anno, entrerà a breve nel mercato del lavoro e avrà bisogno di un supporto tutto da inventare. Un supporto che viene indicato come utile in generale per i nuovi assistenti sociali nel momento in cui iniziano ad assumere le responsabilità della professione, ma tanto più necessari se nel percorso formativo ci sono stati momenti di fragilità come quelli riscontrati quest'anno.

Sempre in questa direzione si muove la proposta che viene dai docenti di Guida al Tirocinio terzo anno, che l'hanno sperimentata con alcuni studenti, di strutturare la possibilità di stage a zero crediti, sulla base di accordi fra Università ed Enti.

In prospettiva - così come rimarranno probabilmente forme miste di presenza / distanza nel lavoro dell'assistente sociale - a tutti, docenti, studenti e operatori, sembra si possano pensare forme di tirocinio miste, dimensioni del tirocinio che non richiedono la presenza e che possono essere gestite a distanza in autonomia (documentazione, studio, raccolta di testimonianze...) oppure a distanza in relazione col supervisore (momenti di confronto, programmazione delle attività, discussione di situazioni ...). Altre dimensioni che invece richiedono la presenza: osservazione diretta e sperimentazione, rielaborazione delle emozioni, analisi critica sulle scelte operate, momenti di valutazione ...)

Nello specifico delle esperienze di tirocinio di quest'anno, si riportano qui sinteticamente alcuni punti di forza o di debolezza ripresi dai paragrafi precedenti e che, ancora una volta, sono stati unanimemente considerati tali.

- Pianificazione. L'abbinamento che tiene conto del criterio vicinanza domicilio/ luogo di tirocinio può consentire distanza / presenza. Altrimenti questa alternanza si è rivelata

impraticabile. Le difficoltà nel sostenere l'integrazione in presenza hanno riguardato anche il tema dell'assicurazione del tirocinante.

- Andrebbero superate la disomogeneità fra gli studenti nella possibilità di accesso al tirocinio smart e le significative differenze nelle ore di tirocinio svolte
- Ridefinizione del piano di tirocinio. Per chi ha potuto condividere con il proprio supervisore oltre che con il docente di Guida al Tirocinio la ridefinizione degli obiettivi e delle attività praticabili nel nuovo contesto c'è stato un effettivo e consapevole riposizionarsi nella situazione nuova.
- Molto apprezzati i seminari svolti dai supervisori sulle diverse aree di intervento sia per la modalità di confronto che hanno attivato, sia per la visione ampia ed esaustiva dei servizi presentati.
- Molto apprezzati, dove è stato possibile realizzarli, i momenti di accoglienza dei tirocinanti non solo da parte del supervisore ma da parte dell'ente
- Positivo in generale tutto quello che attiene alla dimensione dell'apprendimento *peer to peer*: il lavoro in piccoli gruppi nelle lezioni di Guida al Tirocinio (crea una dimensione di intimità che riduce la distanza), il coinvolgimento da parte dei supervisori di tirocinanti che l'anno precedente avevano fatto tirocinio in presenza, la copresenza di due (o più) tirocinanti nel servizio e talvolta quella di due studenti con lo stesso supervisore (sebbene la condivisione possa presentare anche qualche difficoltà che il supervisore deve saper gestire), il coordinamento dei tirocinanti inseriti in uno stesso ente
- L'esperienza a distanza ha portato a chiedere e dare più autonomia allo studente, con risultati valutati positivamente da entrambi
- Un apprendimento riguarda la flessibilità nell'uso del tempo e dello spazio per cogliere le opportunità e riposizionarsi di fronte agli imprevisti
- La disponibilità o meno del supervisore soprattutto per gli spazi specificamente dedicati alla rielaborazione è stata determinante nella qualità della esperienza formativa, anche se svolta attraverso videochiamata. È necessario garantire sempre che la supervisione *dia al tirocinante lo spazio che ha bisogno, uno spazio di pensiero, di domande, di riflessione*
- In alcune circostanze la modalità in remoto ha consentito di prendere le distanze anche dalla situazione "*troppo caotica*" ricreando per entrambi - supervisore e studente - uno spazio più tranquillo in cui lavorare.

Moto altro naturalmente emerge nella lettura del rapporto, ma ci si ferma qui per dovere di sinteticità.

5.3 La programmazione dei tirocini

Quest'anno, rispetto alle modalità didattiche a distanza c'è una maggiore preparazione dei docenti nell'uso di piattaforme informatiche, dunque possono essere consolidate e ampliate le opportunità offerte agli studenti, sia nell'ambito delle lezioni, sia in una maggiore apertura del corso di Guida al Tirocinio al mondo esterno.

Sarebbe utile in questo senso poter contare su un'apertura del Corso di Laurea nei confronti di interlocutori istituzionali (o rappresentanze) che possano assumere maggiore consapevolezza del valore dei processi formativi e una propria corresponsabilità rispetto a chi si prepara a diventare assistente sociale, facilitando le interazioni con i servizi e i professionisti nell'intero triennio.

D'altra parte, i cambiamenti intervenuti nel mondo dei servizi sembrano imporre un nuovo modo di pensare i tirocini e quindi dai docenti di Guida al Tirocinio emerge l'esigenza di investimento da parte del Corso di Laurea nei confronti dei supervisori. Risulta necessario promuovere più frequenti occasioni di incontro, eventualmente anche a distanza per facilitare la partecipazione, per:

- *rileggere e restituire i significati emersi dall'esperienza dello scorso anno accademico nella direzione di dare valore a quanto sperimentato, appreso e compreso,*
- *ridefinire insieme traiettorie percorribili e ragionare insieme nella declinazione degli obiettivi formativi in linea con la realtà dei servizi attuale*
- *ipotizzare la costituzione di possibili gruppi formativi composti da docenti di Guida al Tirocinio e supervisori, in raccordo con l'Ordine degli assistenti sociali, che elaborino strategie e strumenti efficaci, coinvolgendo in questo percorso anche gli studenti*

Come si vede in queste proposte, riflettere sull'esperienza e immaginare il futuro dei tirocini richiede oggi anche il coinvolgimento dell'Ordine degli Assistenti sociali, rimasto assente sui temi della formazione sul campo nella primavera - estate 2020. Ma anche rimasto forse troppo silenzioso rispetto alle attese di molti professionisti - impegnati in prima linea a fronteggiare i bisogni nati dalla pandemia, ma scarsamente riconosciuti - come è emerso dalle testimonianze di studenti e supervisori nei focus group.

Infine, un aspetto importante, questa volta sul fronte dell'organizzazione interna al Corso di Laurea, è il rapporto fra docenti di Guida al Tirocinio e l'Ufficio Tirocini. Per il futuro, serve un maggior raccordo con questo ufficio, sia per le comunicazioni inviate ai supervisori (per specificare bene l'impegno richiesto) sia per la programmazione delle sedi di tirocinio. Certo richiede tempo e coordinamento, ma forse potrebbe favorire un miglior lavoro da parte di tutti.

È inoltre opportuno che le procedure di formalizzazione dei percorsi - soprattutto nel caso di tirocini misti, a distanza e in presenza - siano più snelli e facili sia per i docenti di Guida al Tirocinio sia per i supervisori e i loro supporti amministrativi.

6. SCENARI PER IL PRESENTE E IL FUTURO⁷

A conclusione di questo lavoro, è possibile ipotizzare alcune traiettorie di configurazione delle prossime attività di tirocinio. Prima di introdurle è bene sottolineare un punto che, per molti versi, rischia di essere dimenticato ma che, viceversa, è centrale per comprendere quanto visto e vissuto durante il secondo semestre dell'anno accademico 2019/20. Ci si riferisce espressamente alla necessità di “datare” ogni passaggio decisionale e organizzativo. Questo non per fare una “cronistoria” degli eventi e delle varie iniziative, bensì per sottolineare, qualora fosse ancora necessario, la successione – rapida e imprevedibile – delle problematiche da affrontare e che sono state affrontate riportandone allo scenario nel quale esse sono emerse, considerando i dilemmi decisionali posti da una crisi pandemica che ha stravolto le basi di ogni processo di programmazione, non solo delle attività didattiche. Questi dilemmi richiedevano comunque una soluzione rapida, poiché la gravità della situazione rendeva impellenti la definizione di interventi urgenti e inediti. Una lettura a posteriori consente di riflettere a mente fredda sulle scelte fatte, valutandone criticità ed eventuali pregi. Tuttavia, è importante non dimenticare che tali scelte sono state compiute in un periodo nel quale l'incertezza sull'evoluzione della pandemia e quindi sulle opzioni di contrasto era altissima.

I mesi di Marzo, Aprile e Maggio 2020 sono stati un periodo nel quale ci è mossi senza aver conoscenza di quanto sarebbe successo di settimana in settimana. I margini di programmazione erano come detto minimi, poiché ogni scelta poteva essere rimessa in discussione a seconda dell'imprevedibile impennata dei casi di contagio o sulla loro riduzione. L'auspicio, allora come oggi, era quello di arrestare o perlomeno rallentare i contagi. Nel momento in cui si scrive si conosce l'esito del lockdown ma, come ciascuno di noi ha avuto modo di sperimentare, questo esito era assolutamente imprevedibile, per quanto sperato e supportato dalle evidenze scientifiche che man mano emergevano e che delineavano le manovre di contrasto da adottare. Nel frattempo, l'Università di Milano Bicocca, come tutte le Università italiane, si è prodigata per garantire, nei limiti del possibile, la continuità delle attività didattiche, tirocini comprese. Gli sforzi organizzativi sono stati immani perché, di settimana in settimana, emergevano nuove urgenze e priorità: dapprima la riconfigurazione delle lezioni in presenza (espressione quasi mai utilizzata prima del lockdown) in attività di didattica a distanza; la riconfigurazione degli orari delle lezioni; l'implementazione di forme e strumenti per permettere agli studenti gli esami nei tempi previsti, pur con modalità a distanza; l'organizzazione delle discussioni delle tesi di laurea e delle relative cerimonie di proclamazione.

Non appena conclusi i lavori per l'anno accademico 2019/20 si è passati alla programmazione delle attività per l'anno 2020/21. Nel giro di poche settimane si è proceduto alla riconfigurazione di orari e turni di accesso per garantire il mantenimento delle distanze e i rischi di assembramento, navigando, nuovamente, in uno scenario di incertezza sull'evoluzione della pandemia. Purtroppo, la comparsa della seconda ondata della pandemia (nell'autunno del 2020) ha comportato nuovamente la rimodulazione delle attività così come riorganizzate con fatica nei mesi precedenti.

Il lavoro presentato in questo rapporto è prezioso quindi anche in questa direzione, perché permette di cogliere e puntualizzare le implicazioni delle scelte assunte in tempi drammatici e incerti. Per questo motivo, l'obiettivo del lavoro non è quello di valutare quanto fatto, bensì aiutare

⁷ Di Paolo Rossi

la costruzione di una strumentazione organizzativa e metodologica delle attività di tirocinio in periodi che, nuovamente, saranno incerti e imprevedibili.

In quest'ottica, parlare di scenari per il futuro può apparire beffardo. Questo perché il presente è frastagliato, nebuloso e difficile. Ogni ragionamento sul futuro non può che essere di brevissima portata. Allo stato attuale il corso di laurea ha predisposto tre modalità di organizzazione del tirocinio. La prima e più auspicabile è quella del ritorno allo svolgimento interamente in presenza dei tirocini. La seconda prevede una soluzione ibrida, nella quale si combinino giornate in presenza e fasi di lavoro a distanza. La terza è quella meno auspicabile ma che, per non farsi trovare alla sprovvista, deve comunque essere contemplata e si traduce nell'obbligo di svolgere nuovamente il tirocinio unicamente a distanza.

La scelta non dipenderà naturalmente dal Corso di Laurea. Le decisioni prese a livello di Ateneo, a livello regionale e nazionale orienteranno le scelte da fare. L'obiettivo è quello di arrivare più preparati alle varie eventualità, consapevoli che la partita non riguarda esclusivamente gli studenti ma mette in discussione le pratiche dei professionisti, le strutture organizzative degli enti, nonché le policy che le amministrazioni pubbliche e gli attori privati potranno implementare.

È ragionevole supporre, come emerso in alcuni passaggi della ricerca, che alcune pratiche non andranno disperse. Molti professionisti e molti enti hanno sperimentato varie innovazioni, sia sul piano dell'uso delle tecnologie sia, più in generale, sulle forme di contatto e intervento nei confronti degli studenti. Gli studenti e le studentesse hanno potuto cogliere in corsa questi cambiamenti, pur perdendo molte delle basi della professione. La sfida che ci si deve porre, a livello universitario ma più in generale a livello istituzionale e professionale è quella di predisporre non tanto o non solo un "recupero" di quanto perso, ma un dialogo per accordare gli interventi per promuovere la formazione e la crescita professionale in una realtà sociale che, comunque, uscirà segnata e ridelineata dalla pandemia.

Bibliografia di riferimento

Il tirocinio nel processo formativo degli studenti dei Corso di Laurea in Servizio Sociale

Fazzi L., Rosignoli A., *Guida per i supervisori di tirocinio per il servizio sociale*, Milano, FrancoAngeli, 2012.

Luppi M, (a cura di) *Innovare il tirocinio. La formazione di base degli assistenti sociali di fronte a nuovi bisogni e nuove politiche*, Working Paper 2WEL, 3, 2019, pubblicazione edita on line da Percorsi di secondo welfare e Centro Einaudi di Torino.

Tognetti Bordogna M., a cura di, *Il tirocinio come pratica situata*, FrancoAngeli, Milano, 2015.

Tognetti Bordogna M. e Decataldo A., *“Guido io”. Ricerca sulla supervisione nei Corsi di Laurea in Servizio Sociale. Il caso di Milano-Bicocca*, FrancoAngeli, Milano, 2018.

L’esperienza del tirocinio in epoca di pandemia

Cola P., *Il tirocinio di servizio sociale nell’emergenza sanitaria. Una distanza possibile?* In: Welforum.it, 30.09.2020

Sociss – Società italiana di Servizio Sociale, *Il servizio sociale in condizioni di distanziamento fisico. Formazione, tirocinio e ricerca nell’epoca Covid*, webinar, 25.9. 2020, registrazione disponibile all’indirizzo:

https://www.youtube.com/watch?v=pD04R0TNP4U&feature=emb_title).

I cambiamenti organizzativi e i cambiamenti nel lavoro degli assistenti sociali di fronte all’emergenza Covid

Agostini C., *Emergenza alimentare a Milano: il Comune al lavoro insieme a Programma QuBi e al Terzo Settore*, in: Newsletter di Percorsi di secondo welfare, 21/2020

Animazione Sociale (a cura di), *Intervista a Franca Olivetti Manoukian, Se l’ultima cosa da fare è rifare ciò che facevamo prima. Pensieri per il post emergenza*, in: Animazione Sociale, 335, n. 3/2020

Biraghi C., Gabrieli A. T., Okely O., *Lavorare a distanza: la professione dell’assistente sociale oggi*, in: Prospettive Sociali e sanitarie, n.3, 2020.

Casartelli A., Di Ciò F., *Il Servizio sociale nell’emergenza Coronavirus*, In: Welforum.it, 16.04.2020.

Cellini G., *Il ruolo delle professioni sociali nell’emergenza Coronavirus*, In: Welforum.it, 26.03.2020.

Cellini G., Dellavalle M., *Decreto Rilancio e servizio sociale. Un’opportunità per andare oltre l’emergenza?* In: Welforum.it, 17.06.2020

CNOAS – Consiglio Nazionale dell’Ordine degli Assistenti Sociali, *Vademecum. Servizio sociale professionale e post pandemia*, in www.cnoas.it, giugno 2020.

Dominelli L., *Il Servizio sociale durante una pandemia sanitaria*, in: www.iasw-aiets.org

Manoukian Olivetti F., *Affacciarsi al lavoro sociale nel tempo del Covid. Pensieri minimi a margine di questioni massime*, in: Animazione sociale, 338, n.6, 2020

Okely O., Biraghi C., *L'assistente sociale e i suoi strumenti al tempo del COVID 19*, in: #RaccontallTuoServizio, 313, disponibile in: www.animazionesociale.it

Pantani C., *Smart working e servizio sociale al tempo del Covid-19*, In: Welforum.it, 12.06.2020.

Mirri A., *Emergenza Coronavirus e lavoro di servizio sociale d'urgenza*, In: Welforum.it, 22.05.2020.

Motta M., A cura di, *Come riorganizzare i servizi ai tempi del coronavirus? Raccogliamo buone pratiche*, In: Welforum.it, 14.04.2020

Sanfelici M., *I servizi sociali ai tempi del coronavirus: le condizioni di lavoro degli assistenti sociali nella prima fase dell'emergenza*, in: La Rivista di Servizio Sociale N. 2 - 2019 - Nuova Serie

Sau M., *L'eredità persistente: l'emergenza della cura sociale tra passato e presente*, In: Welforum.it, 28.04.2020

Studio APS, *Sviluppare pensieri per apprendere dall'esperienza. Individui, gruppi e organizzazioni di fronte all'emergenza*, documento di sintesi, in www.studioaps.it, 1.07.2020.