

Il tirocinio degli Assistenti Sociali : supervisione e valutazione dei tirocini nella Provincia di BERGAMO

AA.VV.¹.

La costituzione di un gruppo stabile di supervisori che, nello stesso territorio, costruisce insieme e in modo strutturato lo spazio di riferimento professionale per i tirocini, è un'occasione preziosa di apprendimento per gli operatori interessati e per i diversi Servizi di appartenenza.

Alcune variabili, come la disponibilità di persone, servizi ed enti e l'occasione formativa promossa dalla Provincia di Bergamo, hanno certamente contribuito alla creazione del gruppo di supervisori, ma pensiamo che lo spazio potenziale che si è costituito in questa vicenda è una dimensione creativa davvero nuova per tutti.

Il tema del lavoro formativo e la valutazione del tirocinio da parte di assistenti sociali supervisori rispetto ad allievi inseriti in percorsi di formazione universitaria, sono diventati una chiave di lettura di percorsi soggettivi e professionali, di dinamiche di servizio e territorio rimesse in gioco anche a fronte del nuovo sguardo proposto dall'allievo assistente sociale.

Di fatto "insegnare ad altri il lavoro, essere sostegno e garanzia di progetti di formazione professionale complessi, è spesso un compito poco appetibile. Infatti risulta essere un lavoro non pagato e impegnativo, che richiede la messa in questione di molte consuetudini, oltre che la collaborazione con lo staff formativo universitario.

La scoperta, in questo ambito, di uno spazio di ricerca, di piacere professionale, di difficoltà, pur utili a capire, ha consentito un arricchimento di punti di vista, di "finestre" e prospettive, di progetti di evoluzione professionale.

Il sostegno al tirocinio, la supervisione di allievi assistenti sociali – come di educatori o infermieri o psicologi- è una forma di lavoro non retribuito che ogni professione garantisce e si garantisce dall'interno: un modello ormai abbastanza consolidato di educazione che è avallo reale e non fantastico di percorsi di apprendimento sul campo fatti di quotidiano, di fatica e piacere, nella connessione incerta e ricca di domande tra teorie e pratica.

Il Gruppo

Il gruppo si è costituito nell'anno 2000; è formato da Assistenti Sociali della provincia di Bergamo, appartenenti a servizi diversi (Consultori ASL, Sert, INAIL, Comuni, Ambiti Territoriali, Servizi Ospedalieri) che si sono inizialmente incontrati proponendosi come spazio di confronto e verifica sul lavoro svolto. Nel tempo il gruppo si è consolidato ed ha potuto partecipare ad alcuni percorsi formativi specifici finanziati e organizzati dalla Provincia di Bergamo: nell'anno 2000-2001 il corso: "La valutazione professionale dei supervisori e il tirocinio di allievi assistenti"

¹ Per il gruppo Supervisori di tirocinio: Fratus Fabrizia, Ghilardi Valeria, Labaa Renata, Malanchini Fabrizia, Osio Maria Rosa, Riciputi Ornella

condotto dall'A.S.formatrice Ombretta Okley; nell'anno 2004 "Il corso di formazione per assistenti sociali supervisor di tirocinio condotto dall'A.S. formatrice Franca Ferrario.

Il setting formativo ha facilitato e reso possibile lo scambio di informazioni e un lavoro coordinato all'interno del gruppo di lavoro dei supervisor, con la ricerca di linee guida poi sperimentate e verificate nel corso dell'esperienza.

L'individuazione e l'analisi delle fasi del lavoro di supervisione pensate in stretta connessione alla dimensione temporale del tirocinio, scandite secondo i tempi di accoglienza e lavoro con gli allievi, si è accompagnata alla ricerca di quadri di riferimento teorico ed operativo che fossero di orientamento comune per il gruppo di lavoro dei supervisor ed in qualche caso per i servizi di riferimento.

Il gruppo di supervisor è ormai costituito e strutturato, ha un regolamento, una segreteria e si avvale di momenti di coordinamento e progettazione che rendono possibile:

- la prima accoglienza delle domande di tirocinio
- l'abbinamento studente-supervisore
- il progetto di formazione e supervisione individualizzato e calibrato ad allievo e supervisore
- le verifiche intermedie dei progetti di tirocinio avviati
- il confronto per il superamento di eventuali criticità
- la condivisione delle valutazioni conclusive

La proposta formativa che il gruppo interistituzionale dei supervisor offre ad allievi e Università è legata al territorio e alle esperienze, nonché alle possibilità che i diversi enti di appartenenza mettono a disposizione (tempo, spazi, competenze, capacità progettuali).

Tutte le richieste di tirocinio da parte delle diverse Università hanno quale referente il gruppo, che con la sua presenza e la regolazione programmata del lavoro, garantisce uno spazio "reale" per l'esperienza di tirocinio.

L'esperienza del gruppo supervisor continua e si va consolidando all'interno del sistema dei servizi locali e all'esterno nel confronto con i diversi staff formativi universitari.

Tirocinio è ..

Il tirocinio fa parte del progetto formativo e professionale degli assistenti sociali, è un periodo di crescita professionale che viene sperimentata e realizzata sul campo, un'esperienza formativa ed educativa che, consentendo la connessione ed integrazione di teoria e pratica, può permettere a chi si affaccia alla professione, di capire "se la professione gli appartiene", o se lui-lei desidera appartenere alla professione, ma consente anche agli attori coinvolti di proporre idee e ideali, modelli e metodi, esperienze e criticità.

Il tirocinio è uno strumento che consente allo studente di comprendere sia la propria adeguatezza a svolgere la professione di assistente sociale sia il fatto di avere i requisiti necessari per essere un valido professionista.

Questa esperienza diventa crescita, espressione di sé, affermazione dei propri valori di vita, del proprio modo di concepire la realtà sociale con i suoi problemi e le sue contraddizioni. Un'esperienza che, grazie alla guida di un supervisore "sufficientemente attrezzato", potrà anche rivelare l'autenticità della scelta della futura professione.

Il processo di apprendimento che attraversa tutto il tirocinio, sollecita nello studente una consapevolezza di sé, nonché la ricerca motivata e guidata di un'identità professionale coerente.

L'allievo si trova a conoscere ed apprendere la dimensione etica del lavoro dell'assistente sociale, aspetto che deve necessariamente confrontare con i valori, i pensieri, le difese e gli ideali suoi interni.

Il supervisore deve aiutare lo studente a saper leggere dentro di sé, a interrogarsi e cercare di capire le motivazioni delle sue azioni professionali.

L'allievo, che nel tirocinio per la prima volta incontra l'utente e si inserisce in una dimensione lavorativa e nel contesto organizzativo dei servizi, prende atto della realtà, spesso con sorpresa e disagio per lo scarto tra ciò che aveva immaginato o idealizzato e ciò che incontra.

Spetta al supervisore fornire chiavi di lettura, di comprensione e di interpretazione della realtà attraverso una costante azione di supervisione, fatta di azioni quotidiane, di "finestre" aperte, di regole e di relazioni.

La supervisione è una metodologia di lavoro, una formazione specifica che ha l'obiettivo di ricomporre la distanza reale e possibile tra l'apprendimento del sapere teorico e la messa in opera di ciò che si è appreso.

La relazione allievo-supervisore è assunto di base del percorso di apprendimento e su questa relazione, che è educativa e professionale e che spesso per l'allievo è la prima conoscenza diretta del lavoro, si costruiscono le prime identificazioni, si scoprono le motivazioni, i modelli o un modello di riferimento e si gioca una forma di imprinting che sarà nucleo di appartenenza e riconoscimento all'interno della professione.

I processi di conoscenza e di interazione sia per lo studente sia per il supervisore sono oggetto di apprendimento, di scambio, di rapporto individualizzato nel quale si elaborano i diversi aspetti dell'agire, dell'appartenenza istituzionale e professionale, della relazione con e tra persone.

Il supervisore, nell'insegnare la pratica, le azioni quotidiane, il loro senso nel servizio e nella professione, deve essere in grado di rispondere a domande sulla propria prestazione professionale e si trova a motivare le proprie azioni sapendo mettere in rilievo risorse e criticità.

Il supervisore, che deve valutare l'allievo, può temere di essere giudicato a sua volta per "errori e omissioni" ed essere tentato di mettere in atto delle difese che una volta accettate e comprese, vanno a dare senso e sostanza all'attenzione privilegiata e all'obiettivo principale: la formazione dello studente.

Tappe e fasi del tirocinio.

All'interno del percorso di tirocinio teorico-pratico si possono individuare tre fasi temporali e metodologiche: l'accoglienza, i contenuti del tirocinio, la valutazione conclusiva. Esse rappresentano i nodi cruciali del doppio percorso allievo/supervisore e lo scenario logico-temporale dell'esperienza.

E' auspicabile che Enti e Università sperimentino percorsi di confronto e raccordo, al fine di favorire negli studenti la costruzione di un modello professionale di assistente sociale flessibile e aderente alla complessa e variegata realtà dei servizi.

Solo così il Piano di Tirocinio può diventare un momento di sintesi tra i contenuti teorici e la pratica professionale.

1) L'accoglienza

E' quel periodo, carico di attese ed emozioni, che segna l'inizio effettivo del tirocinio. Con l'ingresso dell'allievo nel servizio, avviene una prima conoscenza allievo-supervisore e una prima elaborazione di ipotesi di lavoro.

Temporalmente si colloca in due momenti: il primo quando operatori e servizio accettano il progetto formativo e il lavoro con l'Università, ovvero quando si cominciano a prefigurare inserimenti, abbinamenti, contenuti. Il secondo, dal punto di vista metodologico, è di fatto un primo colloquio, un incontro di conoscenza, di prima presentazione e orientamento.

Obiettivi di questa fase sono la costruzione di uno spazio di lavoro, del setting del tirocinio e la formulazione delle ipotesi per la definizione di un primo progetto sintonizzato con gli obiettivi richiesti dall'Università.

Nella fase dell'accoglienza, le parti si conoscono e il supervisore mette a fuoco ciò che l'allievo ha appreso nel percorso di studi all'Università. L'allievo fa un analogo lavoro di prima conoscenza rispetto al supervisore, al servizio, al luogo in cui sarà giocata la sua esperienza.

Una traccia potrebbe essere quella di stabilire un tempo (una settimana-quindici giorni) nel quale inserire:

- conoscenza delle parti interessate: supervisore-studente-tutor
- conoscenza del percorso formativo dello studente (esami sostenuti)
- conoscenza dell'equipe di lavoro
- stesura del Piano di Tirocinio
- socializzazione con gli operatori del Servizio

Lo scambio reciproco iniziale di informazioni, basate su dati, facilita spesso un buon avvio del lavoro comune e mette in gioco, per entrambe le parti, processi attivi di curiosità e progetto.

In questa fase il setting di tirocinio è importante e va curato, considerato un contenitore con delle regole da conoscere e rispettare: tempi, orari, spazi diventano elementi fondamentali del contratto formativo che coinvolge soggetti ed enti.

E' necessario prevedere un incontro tra tutor e supervisore per una presentazione dello studente, delle sue aspettative, delle sue modalità di apprendimento e del suo percorso formativo.

Nella fase di accoglienza e per tutto il percorso di tirocinio, è utile una differenziazione tra il ruolo del supervisore e il tirocinante; in quest'ottica talvolta anche l'utilizzo del "Lei" reciproco può aiutare (se sostenibile da entrambe le parti) facilitando sia il lavoro e la formazione sia la valutazione.

Il supervisore deve inoltre garantirsi uno spazio di riflessione che gli consenta di pensare e "pensarsi" nel percorso formativo avviato con lo studente.

Nell'accoglienza è possibile valutare se l'allievo è in grado di comprendere e rispettare le regole base dell'esperienza lavorativa: organizzazione e rispetto dei tempi, rapporti con i colleghi, utilizzo degli strumenti "di segreteria", orientamento nel servizio ecc.

2) I contenuti

E' la fase operativa e temporalmente più consistente: l'allievo è pienamente inserito nel contesto del Servizio e si avvia gradualmente al raggiungimento degli obiettivi indicati nel Piano di Tirocinio.

Quest'ultimo è lo strumento su cui misurare le capacità dello studente di programmazione, di attuazione e di verifica.

Il Piano di Tirocinio è un contratto tra le parti e deve essere attuato, rispettato, valutato.

Tenendo conto delle differenze tra un tirocinio di secondo e uno di terzo anno, la sua importanza risiede nel fatto che permette all'allievo una sperimentazione attiva sul campo, con la possibilità di ripercorrere le motivazioni che l'hanno portato a scegliere la professione, ripensando alle sue potenzialità, risorse e limiti.

Compito del supervisore è accompagnare il tirocinante ad interrogarsi sulle cose, sul perché si fanno, ad esprimere dubbi, paure, incertezze, al fine di rivedere le iniziali posizioni ed introdurre eventuali cambiamenti.

E' necessario che nel Piano di Tirocinio non si definiscano obiettivi "ambiziosi ma poco concreti" onde evitare di dover poi limitare le esperienze possibili o incontrare, da parte dello studente, una delusione sulle proprie competenze e possibilità o altrettanta delusione sulle dinamiche di enti e servizi.

Negli incontri di verifica con lo studente, il professionista non solo deve individuare capacità, risorse, nodi critici, ma deve essere in grado di elaborare la relazione come spazio comune di dubbi, conferme e acquisizioni.

Nel tirocinio occorre verificare l'esistenza o la prima formazione di alcune competenze: capacità relazionale dell'allievo, conoscenza e graduale assunzione delle diverse funzioni della professione, motivazione.

Verificare la capacità relazionale dello studente significa porre attenzione a come interagisce a livello inter-organizzativo, con l'esterno, con l'utente, con operatori di altri servizi, con i colleghi.

L'allievo deve poter comprendere quali funzioni e ruoli è chiamato a svolgere l'assistente sociale in quello specifico servizio.

3) La valutazione conclusiva

Nella fase conclusiva sono contenute tutte le operazioni da mettere in campo per concludere l'esperienza del tirocinio e per una idonea valutazione del percorso dell'allievo.

E' bene che il tirocinio abbia una conclusione certa, definita e concordata tra le parti: Università, supervisore e allievo.

Questo non solo per questioni amministrative e assicurative, ma anche perché l'esperienza di tirocinio, molto specifica, peculiare e determinata nel tempo, permette un "lettura" pluridimensionale dello studente che si avvia alla professione.

Per quanto riguarda la valutazione è indispensabile precisare che questa fase non è confinata in un momento finale del percorso, ma accompagna tutto il tirocinio fin dai primi momenti, trasversalmente alle sue diverse fasi.

La valutazione del tirocinante è un percorso dove entrano in gioco il quotidiano, le esperienze di scambio e di lavoro, le relazioni ed emozioni. Dal punto di vista metodologico è scandita da fasi specifiche, contraddistinte dagli obiettivi e dai contenuti diversificati, inseriti nel Piano di Tirocinio.

Tenuto conto che la valutazione da parte del supervisore è uno degli strumenti di lavoro e fa parte del contratto formativo, criteri e indicatori vanno socializzati e condivisi con l'allievo stesso e con lo staff formativo dell'Ateneo di provenienza.

L'intero percorso di valutazione, che si snoda come un processo, implica anche da parte del supervisore l'assunzione di responsabilità specifiche e rimanda alla necessità di programmare momenti e spazi di riflessione e pensiero su ciò che sta succedendo dal punto di vista dell'apprendimento e dell'esperienza formativa e nella relazione in corso che è strumento di conoscenza verso la professione.

In tal senso il supervisore dovrebbe anche essere in grado di fornire indicazioni per l'abbinamento del tirocinio successivo, tenendo conto degli aspetti tecnico-metodologici che sono o non sono stati affrontati nell'esperienza appena conclusa.

Gli strumenti di valutazione

Tutte le Università hanno predisposto delle schede di valutazione, più o meno complesse e esaustive.

E' importante conoscerle e compilarle ma è altresì fondamentale salvaguardare la peculiarità dell'esperienza fatta. Da un lato, quindi, può essere utile avere una traccia come strumento guida della valutazione, dall'altro, essendo occorre sottolineare come la valutazione sia un processo professionale, di comprensione e scelta che viene influenzato dalla situazione organizzativa, dallo stile del supervisore, dalla relazione specifica tra quell'allievo e l'assistente sociale.

In qualche caso alcune note conclusive, o una serie di appunti metodologici del supervisore sul percorso realizzato e sugli indicatori di valutazione e qualità usati nel corso del lavoro, possono essere strumento di una comunicazione non standardizzata ed efficace .

La relazione supervisore – tirocinante

Nel considerare la relazione supervisore-allievo occorre rivisitare che cosa si richiede ad un supervisore e domandarsi quali possono essere le aspettative di un allievo che affronta un periodo di tirocinio.

Il supervisore deve fornire supporto ed esperienze di apprendimento rispondendo alle esigenze dell'allievo con saggezza pedagogica: capacità di proporre aree e strumenti, di dare regole, di tollerare domande poco pertinenti e comportamenti difensivi o aggressivi, idealizzazioni e negazioni.

E' necessario tenere conto delle peculiarità di ciascun studente, adeguando le modalità di intervento in relazione ai bisogni del singolo allievo e dimostrando concretamente il proprio sostegno e l'orientamento comune alla professione.

Se gli studenti percepiscono l'interesse e il coinvolgimento del supervisore nel processo di insegnamento/apprendimento, incontrano minori difficoltà nell'affrontare i rischi e le nuove modalità di pensare, sentire e agire che sono indispensabili per una crescita professionale.

Il rapporto fra supervisore e studente è probabilmente l'elemento più importante nella formazione degli assistenti sociali, un'esperienza unica nel loro percorso, che spesso viene ricordata nel tempo.

Il costruire un rapporto richiede attenzione, cura, tempo e come in qualsiasi relazione costruttiva un impegno notevole da parte di ciascuno.

Gli studenti attribuiscono spesso ai supervisori quelle "buone qualità" che ritengono necessarie per la realizzazione professionale.

Questa aspettativa è presente soprattutto nei primi periodi di tirocinio, una forma di idealizzazione non realistica, che si forma nello scarto tra ideale e reale.

Data l'intensità dell'esperienza di tirocinio, il rapporto dello studente con il supervisore ha un aspetto emotivo importante.

Il punto di vista dell'allievo che si aspetta un'iniziazione professionale, insieme al punto di vista e alla fatica del supervisore che si trova di fronte a processi organizzativi complessi e in evoluzione, si incontrano all'interno di una relazione che è operativa-professionale, ma che rimanda anche alla storia di altre relazioni significative sia nella biografia dello studente che del supervisore.

Da più parti si ritiene che dalle modalità con cui si realizza il rapporto supervisore-tirocinante, nonché dalle metodologie utilizzate dal supervisore, dipenda molto lo stile del futuro assistente sociale o, almeno, il suo stile all'inizio della professione.

L'attivazione delle risorse esistenti nell'allievo evita il rischio dell'assunzione di un ruolo di dipendenza dal supervisore, tendenza possibile qualora si instaurasse un rapporto paternalistico/maternalistico o di sola osservazione.

Il supervisore funge da trait d'union tra l'esperienza accademica e il mondo dei servizi agevolando la connessione tra teoria e prassi.

Considerando la professione di assistente sociale come un sistema socio-culturale aperto e in continua interazione con altri sistemi, attraverso il tirocinio e per mezzo

del supervisore anche questi diversi sistemi vengono conosciuti e pensati da chi si affaccia a questo ambito professionale.

“La supervisione è luogo e tempo di riflessione” consentendo di rivisitare l’esperienza diretta di lavoro.

I due soggetti, supervisore e tirocinante, si impegnano attivamente in un lavoro che ha lo scopo di ripensare le esperienze, le aspettative, le emozioni, i limiti degli interventi.

Il gruppo di supervisori diventa a sua volta spazio di pensiero, di confronto, di auto aiuto, e consente a ciascuna assistente sociale-supervisore di ripensare le proprie modalità relazionali, in un continuo intreccio tra azione professionale con lo studente e immagine del proprio sé professionale.

Il gruppo diventa quindi luogo di ripensamento e costruzione della professione, spazio in cui sapere teorico, metodologica, prassi operativa si incontrano continuamente in una rete di rapporti in cui la relazione supervisore-studente ha un ruolo privilegiato e fondamentale.