Report

"Le esigenze di supporto degli assistenti sociali esordienti nella professione"

Realizzazione di un'indagine preliminare alla costituzione di un gruppo di supporto presso l'ordine regionale - Restituzione dei risultati

Premessa

Negli anni 2012 -2013, il gruppo dei supervisori di tirocinio dell'area di Bergamo ha lanciato l'iniziativa di costituzione di un gruppo di sostegno degli assistenti sociali all'esordio della professione. L'idea nasceva dall'aver constatato come i giovani assistenti sociali alle prese con le difficoltà iniziali nel mondo del lavoro facessero frequentemente riferimento ai loro ex supervisori di tirocinio, per i motivi più diversi.
A seguito di questa riflessione, il gruppo aveva promosso la realizzazione di due laboratori allo scopo di preparare un gruppo di assistenti sociali in grado di accompagnare i neo assunti. Tuttavia, diversamente dall'ipotesi iniziale, che prevedeva la costituzione di un gruppo composto dai due ruoli (accompagnatori/ accompagnati), il percorso ha visto la costituzione di un gruppo eterogeno di Assistenti Sociali, nessuna delle quali poteva però essere considerato un 'esordiente'. Il percorso, supportato dal prof. Gui dell'università di Trieste con l'adozione dell'approccio dell'altervisione, era stato comunque molto proficuo e aveva permesso di consolidare il gruppo di professionisti disponibili e interessati a riprendere in mano l'idea iniziale. A fronte della difficoltà a coinvolgere i neo assunti, il gruppo ha deciso di condurre un'indagine specifica, per poter sia capire meglio quali potessero essere i bisogni di supporto sia quali caratteristiche avrebbero dovuto avere le attività di supporto.

Di seguito di riportano i risultati di tale indagine, presentando in una prima sezione l'impostazione dell'indagine, il metodo utilizzato e le fasi di realizzazione, in una seconda sezione si riportano i principali elementi emersi mentre una terza sezione è dedicata alla conclusione.

1. Impostazione dell'indagine, disegno di ricerca realizzazione

Per definire adeguatamente l'oggetto di indagine, si è inizialmente preceduto a *interviste preliminar*i con alcuni attori del percorso precedente e all'analisi del materiale prodotto. Si è potuto così mettere a fuoco le diverse ipotesi emerse nella precedente esperienza, identificando con più precisione gli obiettivi d'indagine e il disegno di ricerca.

In particolare si è chiarita l'aspettativa di avere sia un quadro delle principali aree di difficoltà riscontrate degli esordienti sia un'idea dei possibili temi su cui avrebbe potuto concentrarsi il gruppo di supporto.
Si è inoltre deciso che il metodo d'indagine migliore fosse il focus group, in quanto tecnica che consente di raccogliere in un tempo contenuto informazioni su temi complessi, esplorati attraverso l'interazione tra soggetti diversi ma appartenenti a gruppi omogenei (De Luca, 2010).

Infine si deciso di coinvolgere nell'indagine non solo gli 'esordienti' ma anche i responsabili di servizio. Sia l'esperienza che la letteratura indicano infatti che i responsabili di servizio svolgono un ruolo decisivo nel sostegno e nell'inserimento dei nuovi assunti nell'equipe di lavoro (Galli, Tomé 2010).

Le piste d'indagine

Si è deciso di proporre alla discussione quattro aree di esplorazione:

1. la prima, relativa al *primo impatto* con il mondo del lavoro, le prime impressioni, le principali *criticità e le risorse* messe in campo d per far fronte
2. la seconda area relativa al tema delle *competenze*, a quali sentissero più consolidate e quali meno, al sentirsi più o meno preparati nell'affrontare la concretezza del mondo del lavoro anche in relazione alla preparazione ricevuta nel corso di studio (l'essere "ready for practice", Frost et al, 2013),
3. la terza area proponeva un approfondimento sul tema *dell'identità professionale,* resasi opportuna in relazione all'ipotesi di costituire un gruppo nell'alveo dell'Ordine professionale. Data la peculiarità della fase di vita degli esordienti, in questa area si è inclusa una breve ricognizione sui cambiamenti di identità esistenziale, rispetto alla transizione alla vita adulta.
4. La quarta area ha indagato esplicitamente le caratteristiche auspicate del gruppo di supporto.

Con i necessari adattamenti, le stesse aree d'indagine sono state adottate nel Focus Group con i responsabili.

Realizzazione dell'indagine[1]

Sono stati quindi realizzati due focus group. Uno con i giovani assistenti esordienti nella professione, l'altro con i responsabili di servizio. Il reperimento dei soggetti è venuto attraverso il coinvolgimento dei consiglieri regionali, a cui è stato presentato brevemente il progetto e il reperimento attraverso il passa parola e campionamento selettivo (snow ball).

I criteri di selezione sono stati seguenti:

1. Per gli esordienti si è deciso di coinvolgere assistenti sociali che avessero conseguito il titolo dell'esame di Stato da non più di quattro anni e che avessero lavorato almeno sei mesi consecutivi negli ultimi due anni,

[1] La fase preliminare si è sviluppata tra marzo e luglio 2017. La fase di realizzazione tra ottobre e febbraio 2018.

2. per i responsabili di servizio, la condizione richiesta è stata di avere la qualifica professionale di assistenti sociali.

La partecipazione al focus group è stata riconosciuta come attività di formazione continua, con riconoscimento di crediti formativi. I focus group sono stati realizzati presso la sede dell'ordine professionale.
Al focus group "esordienti" hanno partecipato otto donne, di età variabile dai 25 ai 31 anni, provenienti da entrambe le università lombarde, salvo una proveniente da un'università fuori regione. Al momento dell'intervista solo una di loro non lavora, per scelta, mentre le altre hanno diverse collocazioni lavorative, quasi tutte a tempo determinato, prevalentemente presso cooperative e fondazioni.

Al focus group "Responsabili" hanno partecipato sette persone (sei donne e un uomo), di età compresa tra 54 e i 68 anni, di cui una responsabile di cooperativa, un direttore di consorzio, quattro responsabili di servizi sociali comunali e/o servizi di tutela minorile, una responsabile di servizio sociale ospedaliero.

2. I principali risultati

Si presentano di seguito i principali risultati, a partire dai contenuti emersi nel gruppo degli esordienti. A conclusione verranno brevemente ripresi i contenuti emersi dal gruppo dei responsabili, laddove significativi per similitudine o per differenza

a) Il primo impatto, le criticità e le risorse messe in campo per far fronte

Il primo impatto con il mondo del lavoro è caratterizzato da un'iniziale *sensazione di disagio e impreparazione*, un comune "sentirsi un pesce fuor d'acqua", ma anche *da entusiasmo e soddisfazione* per iniziare una professione per cui i giovani assistenti sociali si sono preparati, in cui credono e investono.

La differenza principale, in questa fase iniziale, sembra farla il contesto.
Il tipo di accoglienza e c*lima relazionale dell'équipe* giocano un ruolo cruciale: se vi è rispetto e riconoscimento, valorizzazione, la percezione dei giovani assistenti sociali è molto positiva e li carica di energia e passione. Viceversa se l'accoglienza è caratterizzata da scarsa considerazione e paternalismo per la loro giovane età, si sentono in difficoltà e irritate.
Se avvertono un clima collaborativo e partecipe nell'équipe, sentono di potersi sperimentare e vivono il rapporto con i colleghi come una preziosa occasione di apprendimento e supporto. Laddove vedono un clima competitivo e litigioso, vivono un accentuato senso di insicurezza e sono tentate di prendere le distanze.

La confusione organizzativa o dei ruoli è un ulteriore aspetto contestuale che incrementa il vissuto di impreparazione e inadeguatezza. Trovarsi a gestire ruoli diversi da quelli immaginati/attesi, o

descritti nel contratto iniziale, così come il ripetuto cambiamento di funzioni, l'assenza di regole, di protocolli e linee guida, o la carenza dei più semplici strumenti di documentazione sociale, specialmente nelle piccole organizzazioni, crea confusione e sconcerto, aumentando i vissuti di ansia e impreparazione.

La frammentazione e le condizioni di precarietà di lavoro dei giovani assistenti sociali sono un ulteriore aspetto critico, richiamato in più occasioni. Citano la frequente presenza di contratti "a prestazione", con un monte ore limitato, che rende difficile costruire sul campo quella saggezza pratica che matura nella riflessione e lo scambio di punti di vista con altri colleghi, che obbliga a "portarsi a casa il lavoro per poter pensare".

Rispetto ai supporti ricevuti e le risorse a cui ricorrono per far fronte alle difficoltà, gli esordienti dicono che il primo sostegno lo ricevono dai *responsabili di servizio* e *i colleghi dell'équipe*. Il primo gioca un ruolo fondamentale non solo nel fornirgli la bussola d'orientamento e collocare assetti organizzativi e procedure, ma anche nel dare supporto in caso di dubbio o nell'infondere fiducia e rassicurazione. Anche il rapporto con l'équipe, il ricevere riconoscimento, vicinanza e comprensione dai colleghi fa la differenza. Nei contesti più piccoli hanno peso anche le figure amministrative di lunga esperienza che offrono non solo le indicazioni amministrative ma spesso anche un sostegno emotivo e di incoraggiamento.

Se questo tipo di supporti sono 'dati' e sono presenti nel servizio, altre volte *sono i giovani assistenti sociali stessi a cercarsi e costruire* occasioni di apprendimento, mostrando una decisa creatività e spirito di iniziativa. A titolo di esempio, si può citare un'esordiente che ha chiesto e ottenuto di affiancare, nelle proprie ore libere, una collega che stava per andare in pensione, oppure la proposta di un'altra di fare "l'ombra" di un assistente sociale che sta per essere trasferito presso quel servizio, l'inventarsi un "tirocinio parallelo", il decidere di fare un periodo di servizio civile prima di confrontarsi con l'esperienza lavorativa vera e propria.

Nel trovare queste alternative e nel far fronte alle difficoltà aiutano molto, a dire delle stesse esordienti, alcune capacità legate al carattere, come quella del riconoscere i propri limiti e la disponibilità di mettersi in gioco e l'avere spirito di iniziativa.

Altre risorse vengono rintracciate *all'esterno del servizio,* utilizzando le relazioni instaurate nel percorso universitario, primo fra tutti il rapporto con i supervisori di tirocinio con cui, da studenti, i giovani assistenti sociali avevano trovato una buona intesa. A loro si rivolgono spesso, chiedono consigli sia sulla gestione di relazioni difficili con le persone utenti, sia delucidazioni su questioni amministrative o procedurali. Ma anche il rapporto *con gli ex compagni di corso*, viene citato come un importante luogo di sostegno: spesso continuano a frequentarsi e vedersi e si consultano sulle questioni più diverse.

Infine, appare uno sforzo individuale e il desiderio di migliorare, cercando occasioni formative, lo studio della normativa e la ricerca di testi che aiutino a capire meglio le problematiche trattate.

b) Ready for practice? - le competenze presenti e quelle mancanti dei giovani assistenti sociali

L'esplorazione di quanto i giovani assistenti sociali ritengono di aver/non avere sufficienti competenze per affrontare la concretezza dell'attività professionale porta un'immediata sottolineatura delle *carenze nella conoscenza degli aspetti amministrativi e procedurali*, nei vari campi d'intervento. Unanimemente dicono di essere andate in crisi nella compilazione delle diverse modulistiche e aver avuto iniziali difficoltà nella comprensione delle svariate sigle. Alcune riportano lo stupore dei colleghi sulla loro scarsa conoscenza della modulistica, delle normative e delle procedure specifiche ma, pur pensando che il percorso universitario avrebbe potuto dare qualche informazione in più, ritengono che queste informazioni siano troppo specifiche. Si sono sentite però sprovvedute nell'affrontare i concorsi pubblici e i colloqui di selezione.

Una seconda area su cui si sentono carenti riguarda la gestione delle *situazioni complesse,* in particolare *nei rapporti con l'autorità giudiziaria minorile,* anche a fronte della delicatezza del tema, senza strumenti o linee guida.

Curiosamente, (ma non del tutto inaspettatamente) il riconoscimento delle competenze che sentono di avere emerge solo in seguito ad un input diretto. Le aree su cui esprimono più sicurezza e meno difficoltà sono sul versante *della relazione d'aiuto e nella conduzione dei colloqui.* Qui, dicono di "averci lavorato molto" e sentono di avere una certa dimestichezza e preparazione.

Dalla formazione universitaria riconoscono di avere ricevuto la consapevolezza della necessità di "prendersi il tempo per pensare", l'attenzione a come ci si rapporta con l'altro, l'importanza dell'empowerment e delle reti. Sono unanimemente nette nel dichiarare l'assoluta inadeguatezza del tempo dedicato al tirocinio, così come lo scarso spazio dato al servizio sociale come disciplina, a fronte di altri contributi considerati poco rilevanti o troppo distanti.

c. A proposito di identità, professionale ed esistenziale

L'entrata nel mondo del lavoro rappresenta un passaggio cruciale, sia dal punto di *vista esistenziale*, marcando l'ingresso nell'età adulta con l'acquisizione di una fonte di reddito proprio e l'uscita dalla condizione di dipendenza dalla famiglia, sia dal punto di vista professionale, con la progressiva acquisizione di una sempre più caratterizzata identità tipica di quell'occupazione. In questa transizione, la socializzazione all'identità professionale compiuta nel percorso di studio viene messo alla prova del confronto con il mondo lavorativo.

Sul versante dei cambiamenti esistenziali, i partecipanti indicano in primo luogo *un iniziale grande entusiasmo per il mutamento* intervenuto. È esplicito e unanime il senso soddisfazione per aver portato a termine un percorso di studi e il compiacimento per poter svolgere il lavoro per cui hanno a lungo studiato. L'essere impegnati in un'attività lavorativa retribuita restituisce loro un senso di indipendenza e autonomia.

A questo senso di soddisfazione e successo fa da contraltare la sperimentazione *di due aree di difficoltà:* la prima legata alla riorganizzazione dei confini tra vita privata e vita lavorativa, la seconda legata alle effettive possibilità di acquisire un'indipendenza economica e abitativa.
I giovani assistenti sociali raccontano *la fatica per la profonda riarticolazione del tempo*, unitamente al vissuto di essere sempre in affanno, a correre dietro alle cose, di non avere a disposizione "lo stesso tempo di prima" e un diffuso senso di grande stanchezza. La dimensione lavorativa sembra poi invadere gli spazi di vita privata, sia per i diversi ritmi che per i contenuti emotivamente impegnativi affrontati nella pratica professionale, il "non riuscire a pensare e a parlare d'altro, al punto diventare noioso .
La soddisfazione per il nuovo lavoro si scontra con la fatica della precarietà, la frammentazione del lavoro, l'insufficienza dello stipendio. Gli esordienti ne parlano in particolare quanto si tocca il tema dell'autonomia abitativa, resa difficile dalle scarse retribuzioni, o quando pensano alle ridotte possibilità di carriera e lo scarso riconoscimento sociale. Molte di loro, per potersi mantenere, svolgono diversi lavori e non sempre come assistenti sociali.

Sul versante della costruzione dell'identità professionale, emerge nettamente come, secondo i giovani assistenti sociali, il 'cuore' della dimensione professionale *sia nella relazione d'aiuto con la persona*. È questo il nucleo che "contraddistingue e rinforza l'ideale professionale", che essi cercano di salvaguardare a fronte dei processi di burocratizzazione e dalle limitazioni organizzative, che vengono viste come minacce alla possibilità di costruire relazioni di fiducia e fonti d'ansia.

L'identità professionale *si costruisce in un processo complesso* che mette in dialogo le esperienze e le conoscenze raccolte nel percorso formativo, i rimandi del contesto e le proprie rappresentazioni interiori. Sembra però avere un importante canale privilegiato dato confronto con figure di assistenti sociali che vengono visti *come esempi da ammirare ed emulare*, quasi dei 'mentori'. O, viceversa, vengono visti per contrasto, come esempi da cui prendere le distanze. Torna di nuovo la citazione dei supervisori incontrati nel percorso di tirocinio o degli assistenti sociali responsabili di servizio o colleghe senior incontrate nel contesto di lavoro. Su di esse costruiscono, per analogia o differenziazione, il proprio ideale professionale.

d) il gruppo supporto agli esordienti: come dovrebbe essere?

Interpellate infine sull'idea del gruppo di supporto, la discussione si anima.
Un primo dubbio riguarda l'efficacia e la praticabilità di un gruppo di supporto esterno al servizio. Una volta precisato che il gruppo a cui si pensa è promosso dall'ordine e quindi è certamente fuori dal servizio, il gruppo sviluppa un interessante dibattito su forma, contenuti, modalità di conduzione.

In primo luogo emerge l'idea che possano esistere *due diversi tipi di 'gruppi di supporto'*. Uno, con finalità di *tipo più formativo e 'pratico'*, per fornire ai partecipanti le informazioni che mancano su leggi, procedure, modulistica, nei diversi settori di intervento. Il modello che propongono è quello sperimentato in ambito universitario con un assistente sociale esperto di un determinato servizio

che spiega normative di riferimento, strumenti etc. *L'altro dedicato allo sviluppo di sé come professionisti,* una via intermedia tra la supervisione e l'auto aiuto. È questo secondo aspetto che viene maggiormente discusso, facendo spesso riferimento sia all'esperienza del focus group in corso sia ad esperienze di supervisione viste nell'ambito lavorativo.

Ritengono che debba essere un gruppo 'misto', con persone di diversa esperienza, non solo di giovani. In tal modo potrebbe essere un'opportunità sia per confrontarsi tra neo assunti sia essere aiutate, da parte di colleghe più esperte, a superare le insicurezze e i dubbi che nascono nella gestione delle situazioni.

Secondo le esordienti un gruppo di questo tipo potrebbe aiutare a superare le difficoltà nel rapporto con i colleghi, in particolare con quelli che tendono a svalutarle e non tenerle in considerazione perché 'giovani', cercando le strategie migliori per farsi ascoltare e valere. Potrebbe aiutare a mantenere alta la motivazione e la passione lavorativa, trovando il modo di rivitalizzare "mettere in atto i principi della professione", che vedono spesso cancellati dalla fretta e dalle difficoltà organizzative.

Pensano ad un gruppo che dia spazio anche alla rielaborazione degli aspetti emotivi, al timore di sbagliare e/o alla fatica esistenziale del contatto situazioni difficili, "dove potersi raccontare", superando la 'paura dell'inesperienza', per riflettere "sull'effetto che un certo utente mi fa". E qui riconoscono la positività di un gruppo che non veda la presenza dei loro responsabili di servizio, con i quali sentono di non potersi esprimere liberamente. Propongono il paragone con 'una sorta di gruppo di auto-mutuo-aiuto.

Alcune annotazioni riguardano il formato. Il gruppo deve avere dimensioni ridotte, "come questo", e prevedere che le persone siano sempre le stesse - "in modo tale che si crei un legame e si sviluppi una confidenza". Deve esser condotto da un'assistente sociale, che favorisca il confronto e mostri il senso di appartenenza alla professione.

Infine, è importante che il gruppo sia territoriale, facile da raggiungere, sostenibile. Sono unanimi nella richiesta che debba avere il riconoscimento dei crediti formativi e che sia protetto dal punto di vista contrattuale. Su quest'ultimo punto infatti le partecipanti citando diverse situazioni in cui, pur essendo la formazione prevista nel contratto di lavoro, ne viene riconosciuta solo una parte.
A conclusione dell'incontro, tutte sottolineano la soddisfazione per aver partecipato al focus group, in quanto ritengono sia stato un momento in cui "si sono sentite parte di una professione "e hanno ricevuto "il sostegno che mancava". Si dichiarano interessante a partecipare al gruppo di supporto.

e) Il parere dei responsabili su alcuni di questi punti

Ripercorrendo brevemente i contenuti emersi nel focus group con i responsabili si possono evidenziare similitudini e differenze.

Rispetto al tema del primo impatto, degli aspetti critici e dei supporti dati, il punto di vista dei responsabili ricalca in modo speculare alcuni aspetti riferiti dagli esordienti.

Confermano l'importanza del clima del gruppo di lavoro e come il loro supporto sia decisivo. Spesso riportano di aver avuto dei neo assunti una prima impressione di fragilità e insicurezza o dubbi che si è poi rivelata infondata. Non appena i giovani assistenti sociali acquistano confidenza e iniziano a sperimentarsi sul lavoro, mostrano curiosità e capacità di mettersi in gioco, il desiderio di approfondire, abilità nel trovare una loro collocazione nell'équipe.

Confermano di fornire diversi interventi di supporto: prevedono un'istruzione sul contesto e le caratteristiche del lavoro, a volte un periodo di affiancamento ad altri operatori o in diversi ambiti di lavoro, così come la disponibilità ad essere contattati in caso di dubbi.
In particolare però si dedicano ad elaborare con loro due importanti snodi critici, connessi alle attuali trasformazioni del sistema dei servizi. Si tratta del tema della *doppia appartenenza* e della *frammentazione* del lavoro. Sempre più spesso gli assistenti sociali sono dipendenti da una cooperativa o da un'associazione ma lavorano nel contesto di un servizio pubblico. Si trovano così ad 'appartenere' a due organizzazioni.
Una delle responsabili del terzo settore sottolinea l'importanza che le giovani assistenti sociali colgano questa specifica complessità e sappiano articolare adeguatamente la distinzione tra "lavorare in un ente pubblico o in una cooperativa che esprime una funzione pubblica". Specularmente, una responsabile di un servizio pubblico comunale evidenzia come la doppia appartenenza costituisca un'importante fonte di stress per i giovani assistenti sociali, ponendo loro il bisogno di rispondere alla domanda 'Ma io di chi sono?'

Sempre più spesso il processo di lavoro è *frammentato* e suddiviso tra diversi enti e sempre più spesso ai giovani assistenti sociali vengono offerti contratti per un numero limitato di ore o distribuite su più servizi, spesso con una disparità di trattamento economico tra gli assistenti sociali comunali pubblici e gli altri, aumentando così la difficoltà di inserirsi nel contesto e sviluppare sia un'adeguata conoscenza che un senso di appartenenza.

Il tema viene trattato con molta più ampiezza nel focus group dei responsabili di servizio che non in quello degli esordienti, mostrando così un'area di forti dilemmi e difficoltà nel gestire l'inserimento dei giovani operatori, in un contesto di crescente complessità.

L'attenzione alla complessità è uno dei leit motiv che appare nel gruppo dei responsabili a proposito delle *competenze degli esordienti.*

Trovano che gli esordienti abbiano una scarsa capacità di *contestualizzare* e *di cogliere l'insieme del sistema* e non conoscano a sufficienza le normative più recenti e le linee di tendenza e sviluppo delle politiche sociali, in particolare per quanto riguarda le leggi quadro regionali. In questo senso ritengono che l'università sia troppo distante dalla realtà dei servizi.

Sono concordi con gli esordienti nel rilevare una *loro buona competenza e capacità nella relazione di aiuto* con le singole persone. Tuttavia, questa preziosa competenza che per gli esordienti rappresenta il cuore della professione, viene messa come tra parentesi e contrapposta dai responsabili ad una carenza a cogliere "il sistema più ampio".

Secondo i responsabili, i giovani assistenti sociali faticano a riconoscere la complessità della dimensione organizzativa. Di questa, sembrano coglierne solo l'aspetto delle *regole, dei mansionari*

e delle procedure. Pur riconoscendo che è spesso il contesto ad imporre l'osservanza di procedure, notano che gli esordienti le ricercano e gli dedicano moltissima attenzione, attenendovisi in modo talvolta troppo rigido.

Delle esordienti vengono apprezzate *le doti umane e di carattere*, il mettersi in gioco, la curiosità ma anche la capacità di *chiedere informazioni,* di esser consapevoli dei propri limiti e di ciò che non si sa. In loro notano *un'attitudine determinata e un'impostazione centrata sul perseguimento degli obiettivi*, dove spesso gli obiettivi sono articolati in base alle procedure e ai mansionari. Definiscono l'atteggiamento generale come 'aziendalistico'. Sono "brave tecnicamente", ingaggiate e motivate a 'fare bene'. Con ammirazione, le responsabili commentano le loro capacità di utilizzare le nuove tecnologie.

La difficoltà a cogliere la dimensione organizzativa e a concentrarsi sul 'case work' viene ripresa a proposito dell'esplorazione sull'identità professionale
I responsabili ne parlano come di una nozione che gli esordienti utilizzano in modo talvolta rigido o difensivo, dietro la quale si riparano facendo appello al proprio 'parere' professionale e rendendosi indisponibili al confronto con gli altri o ad accogliere altri punti di vista, arroccandosi in una posizione 'prendere o lasciare'. Per alcuni di loro, questo atteggiamento rispecchia una posizione da 'libero professionista' e conferma l'impressione della fatica dei giovani assistenti sociali a concepirsi come parte di un'organizzazione e ad avere quella visione d'insieme complessa, già citata a proposito delle competenze.
Il tema dell'identità professionale viene ancora commentato come una debolezza *nel confronto con altri professionisti, durante le equipe pluridisciplinari,* o nei contesti giudiziari, dove gli esordienti sembrano avere difficoltà nel sostenere una loro posizione (in parziale contraddizione con quanto prima affermato) e argomentare il loro parere. Ne evidenziano infine una *tendenza all'individualismo* e una difficoltà a concepirsi come *parte di una comunità professionale*.
Concordano però che entrami questi due ultimi aspetti non appartengono solo ai giovani assistenti sociali ma sono presenti a tutti i livelli.

Infine, i loro pareri rispetto al gruppo, sono in parte simili a quelli proposti dagli esordienti, con una maggiore attenzione ad evitare che questa iniziativa non si sovrapponga ad altre e dubbi in merito alla possibilità di dare risposte esaurienti al di fuori del contesto organizzativo. Una volta spiegato il possibile campo d'azione, lo considerano una buona possibilità ma riconoscono che per alcuni può esservi una difficoltà nel riconoscere le ore di frequentazione all'interno dell'orario lavorativo.

3. Conclusioni

Prima di passare alla parte conclusiva, sembra utile commentare brevemente alcuni aspetti che emergono al di là di quanto espresso esplicitamente dai partecipanti. In particolare se ne evidenziano tre, che potrebbero essere maggiormente approfonditi.

Per far fronte alle difficoltà, gli esordienti mostrano di ricorrere ad una gamma di capacità e conoscenze acquisite nel corso di studi, che non esplicitano e non valorizzano, quasi le dessero per

normali o scontate (si pensi, a titolo d'esempio, all'utilizzo dello 'shadowing' come tecnica per orientarsi nei lavoro o alla vivacità e competenza nella ricerca autonoma di materiali, così apprezzata dai responsabili).

Sia esordienti che responsabili riconoscono capacità e competenze nella relazione d'aiuto con le persone, competenza che anche qui però appare data per scontata o talvolta sminuita, a fronte di aspetti considerati più importanti. Entrambi questi aspetti, rischiando di alimentare una cultura del deficit anziché di individuazione ed evidenziazione di risorse e capacità.

Infine, emerge una certa discrepanza tra i punti di vista di responsabili e esordienti, in particolare rispetto alla questione dell'appartenenza organizzativa. La ripetuta sottolineatura da parte dei responsabili dell'importanza di cogliere la dimensione organizzativa e a sviluppare appartenenza sembra non considerare a sufficienza la frammentazione e la pluralità delle appartenenze dei giovani assistenti sociali.

In conclusione

Dall'insieme di queste interviste è possibile ricostruire un quadro abbastanza articolato dei diversi fattori che sostengono un buon inizio della carriera lavorativa degli assistenti sociali, e che prevengono i rischi di un precoce abbandono o di scivolamento verso una deriva burocratica o iper tecnicistica.
Data la limitatezza dello studio si tratta di un quadro inevitabilmente parziale ma che offre comunque spunti interessanti sia per una riflessione generale sia rispetto allo specifico quesito d'indagine. Apre inoltre alcuni interrogativi meritevoli di approfondimento riguardanti una certa differenza tra le percezioni espresse dai due diversi gruppi.

In linea generale, si conferma l'intuizione originaria del gruppo dei supervisori di Bergamo, sulla necessità di un gruppo di supporto, basata sull'esperienza della richiesta di sostegno provenienti dagli ex studenti. Ancora adesso i giovani assistenti sociali che hanno avuto un buon rapporto con il supervisore durante il percorso di studi lo 'utilizzano' come prezioso aiuto e 'mentore'.

Nello specifico, sintetizzando i principali risultati, ritengo si possano individuare *quattro aree di fattori* che sostengono gli assistenti sociali nei loro primi passi nel mondo del lavoro.

1. Condizioni lavorative, retributive e organizzative sostenibili. Si tratta di un fattore esterno, legato alle condizioni del mercato del lavoro e gli assetti del sistema di welfare
2. Indicazioni sufficientemente chiare su aspettative di ruolo, regolamenti e procedure. Si tratta di fattori legati alla dimensione organizzativa e strutturale del servizio
3. un clima accogliente e fiducioso da parte dell'equipe di lavoro associate alla possibilità per gli esordienti di sperimentarsi nelle diverse attività professionali, e di confrontarsi con l'equipe di lavoro e/o il responsabile su eventuali dubbi o errori, in un clima non giudicante. Si tratta di un'area di fattori legate alla situazione e gestione del gruppo di lavoro.
4. Un ambito dove l'esordiente possa coltivare lo sviluppo dell'identità professionale, mettendo a confronto ciò che ha appreso e l'hanno appassionato nel corso di studi con le molteplici sfide poste nella concretezza del lavoro nei servizi

L'ultimo punto potrebbe utilmente trovare un'interessante collocazione nell'alveo dell'ordine professionale, esterno ai servizi e di appartenenza e indipendente dal contesto organizzativo. Importante, in particolare, alla luce della frequente frammentazione del lavoro degli esordienti in diverse sedi di lavoro.

In questo ambito infatti i giovani assistenti sociali potrebbero trovare un luogo, svincolato da rapporti gerarchici, in cui nutrire e vivificare la pratica professionale con la riflessione e la connessione agli aspetti teorici, metodologici e valoriali del servizio sociale. Potrebbero trovare un luogo in cui contribuire ai processi di innovazione, alimentando la connessione con la comunità professionale e contrastando i rischi di burn out e ritiro nella burocratizzazione.

Indicazioni emergenti su iniziative di supporto

Dai focus group giungono alcune indicazioni abbastanza chiare in merito a come l'Ordine Professionale potrebbe sostenere le prima fasi del lavoro degli assistenti sociali.

In particolare emerge:

- che un'iniziativa di supporto promossa dal l'ordine professionale sarebbe gradita (anche se inusuale)
- che una tale iniziativa dovrebbe prestare attenzione a non sovrapporsi a occasioni analoghe già esistenti, con scopi similari o attivate dalle organizzazioni di appartenenza dei neo assunti
- Che. esiste uno spazio non coperto dalle attuali attività di supporto messe in campo per i nei assunti
- Che questa iniziative potrebbero avere **due diverse caratterizzazioni e formati :**
    - una contraddistinta da *un taglio informativo*, dedicato a tematiche specifiche e illustrare normative procedure, sistema dei servizi, differenziati a seconda degli ambiti d'intervento. Potrebbe trattarsi di brevi seminari monotematici, anche in formato 'itinerante', presumibilmente rivolti agli assistenti sociali nei primi mesi di impiego o in cerca di lavoro o in preparazione ai concorsi.
    - La seconda caratterizzata da un taglio più evolutivo, dedicato a sostenere e accompagnare un *processo di crescita professionale* nel confronto con le complessità del lavoro nell'attuale sistema dei servizi

Questo secondo filone vede alcune specifiche indicazioni

- Dovrebbe prevedere *un ciclo di incontri* (4 - 6 incontri) e un *gruppo stabile* di partecipanti
- Essere *sostenibile*, ovvero facilmente raggiungibile dai partecipanti, in orari compatibili con l'organizzazione del lavoro degli esordienti, riconosciuto sia dal punto di vista formativo e possibilmente coperto dal contratto lavorativo
- Prevedere *la partecipazione anche di assistenti sociali non esordienti* in modo da consentire la conoscenza di diversi modi di affrontare i problemi. Dovrebbe però, al contempo, evitare di riprodurre quelle asimmetrie tra chi è 'esperto' è chi non lo è, che creano distanza, vissuti giudicanti e svalutazione. Adottando a grandi linee il riferimento all'auto mutuo aiuto, idealmente questo gruppo dovrebbe vedere *l'instaurarsi di un dialogo* tra diversi punti di

vista e un apprendimento reciproco, pur mantenendo al *centro l'idea del sostegno agli esordienti*.

- Prevedere modalità di conduzione del gruppo che facilitano lo scambio di esperienze e il supporto reciproco, prendendo in esame i temi più diversi. Alcuni temi emersi riguardano: il confronto sulla gestione di specifiche situazioni nel rapporto con persone utenti, la rielaborazione degli impatti emotivi e dei vissuti di inadeguatezza nei confronti di colleghi e colleghe, la partecipazione attiva alle equipe multidisciplinari, la riflessione sull'impatto dell'assetto organizzativo sul proprio modo di lavorare e sullo sviluppo del sull'identità professionale. Potrebbe forse trovare anche spazio una riflessione sulle possibili strategie per la gestione dei confini tra vita privata e vita professionale e così come per il mantenimento della motivazione e dell'impegno professionale

Milano, 10 giugno 2018

La responsabile dell'indagine
Prof.ssa Teresa Bertotti

Riferimenti bibliografici

Campanini, A. M. & Frost, E. (eds) (2004) *Social Work in Europe. Commonalities and Differences*, Carocci, Roma.

Dellavalle, M. (2011), *Il tirocinio nella formazione al servizio sociale.* Carocci Faber, Roma

De Luca, S. (2010). Le tecniche di gruppo. In A. De Lillo (a cura di) Il mondo della ricerca qualitativa, pp. 105-141) Utet, Torino

Frost, E., Höjer, S., & Campanini, A. (2013). Readiness for practice: social work students' perspectives in England, Italy, and Sweden. *European Journal of Social Work*, *16*(3), 327–343.

Galli, S., Tomé, M. (2010). *IL manager sociale. Identità e competenze per coordinare e dirigere il welfare.* Franco Angeli,, Milano