



## **Erasmus+ Capacity Building in Higher Education T@SK project**

*Towards increased awareness, responsibility and shared quality in social work*

EAC/A03/2016

Grant Agreement: 2017 – 2881 / 001 - 001

### **Linee guida per il tirocinio dei Corsi di Laurea in Servizio Sociale**

#### **Autori**

Laura Bini, Raffaella Nurchis, Eltona Tila (OAS-Toscana)

Giorgia Bulli, Giulia Mascagni, Silvia Pezzoli (UNIFI)

Jorge Ferreira, Maria João Peña, Pablo Alvarez (ISCTE-IUL)

David Alonso, Andres Arias (UCM)

# Indice

<b>Introduzione</b>	<i>Pag. 3</i>
– <i>E-social work or digital social work</i>	<i>Pag. 6</i>
<b>1 Quadro Normativo</b>	<i>Pag. 7</i>
<b>2 Prepararsi al tirocinio</b>	<i>Pag. 8</i>
– <i>2.1 Indicatori</i>	<i>Pag.8</i>
– <i>2.2 Schema Riassuntivo</i>	<i>Pag. 9</i>
<b>3 Svolgimento tirocinio</b>	<i>Pag. 10</i>
– <i>3.1 Indicatori</i>	<i>Pag. 10</i>
– <i>3.2 Schema Riassuntivo</i>	<i>Pag. 11</i>
<b>4 Impatto e valutazione</b>	<i>Pag. 12</i>
– <i>2.1 Indicatori</i>	<i>Pag. 12</i>
– <i>2.2 Schema Riassuntivo</i>	<i>Pag. 13</i>
<b>Bibliografia</b>	<i>Pag. 14</i>

## Introduzione

Il tirocinio riveste un ruolo centrale e costituisce uno degli elementi qualificanti nel processo formativo dell'assistente sociale. È un'esperienza di apprendimento guidato nella realtà dei servizi che consente l'osservazione e la sperimentazione dell'agire professionale. Permette inoltre di avvicinare gli studenti alle conoscenze scientifiche che sono alla base della pratica professionale. Durante il percorso di tirocinio, sotto la guida di un supervisore esperto, gli studenti possono acquisire le competenze tecniche e i riferimenti etici e deontologici per operare nella complessità dei servizi sociali, per mettere in pratica adeguate azioni professionali e per sviluppare le competenze necessarie a lavorare in équipe multiprofessionali. Tutto ciò prepara inoltre i futuri assistenti sociali all'ingresso nel mondo del lavoro.

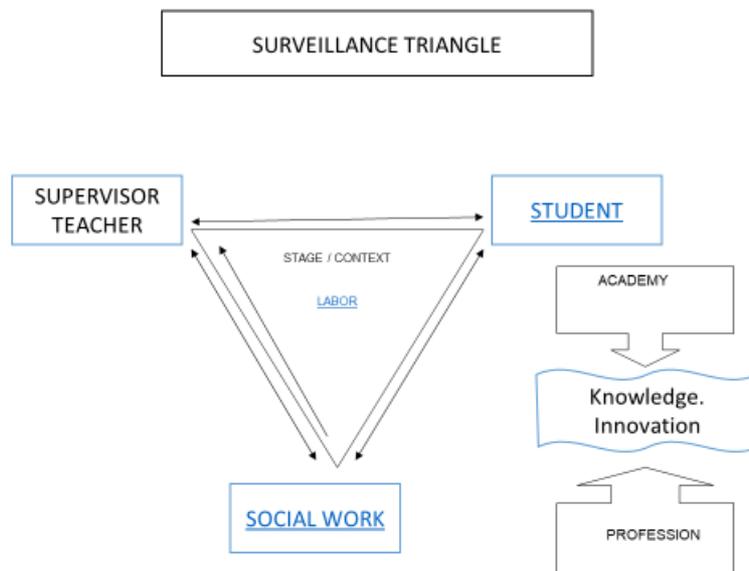
Il tirocinio riflette le tre fasi di ogni processo di apprendimento nel campo del servizio sociale, fondamentale per la futura pratica professionale.

- **Comprensione:** questa fase è caratterizzata dall'applicazione della teoria alla pratica. Un approccio basato sulla teoria rappresenta il punto di partenza per costruire le azioni professionali degli assistenti sociali e definire i progetti sociali.

- **Integrazione:** è la fase successiva che consente agli assistenti sociali di operare all'interno della complessità di un'organizzazione. Livelli progressivi di integrazione permettono di mettere in pratica con successo le attività di servizio sociale attraverso: *team-building*, rispetto del contesto istituzionale, riconoscimento della relazione fra i partner.

- **Trasmissione:** si verifica quando tutti i partner coinvolti nel processo di tirocinio (Università, organizzazione e professione) si rendono disponibili a riflettere sulle attività professionali che stanno svolgendo e sul collegamento fra teoria e pratica di servizio sociale nei diversi contesti sociali.

Il tirocinio riflette il processo pedagogico dello scambio reciproco di esperienze di insegnamento e apprendimento. Questo processo mira a creare un dialogo scientifico tra studente, docente e assistente sociale e può essere rappresentato da una triade (vedi fig. 1) su cui si fonda la condivisione delle prassi di lavoro.



Il processo si concretizza attraverso incontri sistematici tra assistente sociale, studente e docente referente. Emerge con chiarezza come sia riduttivo limitare la riflessione e la definizione dell'*osservazione* su dimensioni singole e separate, perdendo di vista la dimensione procedurale e la forte interattività tra le sue componenti. La pratica non si riduce ad una semplice conoscenza della realtà sociale, ma è strettamente legata ai processi di cambiamento sociale.

Il tirocinio è un'esperienza che permette allo studente di confrontarsi con le proprie scelte, di sperimentare le competenze acquisite in campo teorico, metodologico e relazionale nonché le implicazioni etiche. Consente di analizzare il funzionamento dei processi e dei fenomeni sociali, di mettersi in relazione con situazioni di disagio e di emarginazione e di affinare la capacità di comprendere gli individui, le loro storie e i loro contesti.

Il confronto con professionisti maturi costituisce l'esperienza attraverso la quale lo studente inizia a costruire la propria immagine professionale.

Il tirocinio attiva il processo di apprendimento individuale nel ruolo professionale combinando contenuti teorici e metodologici con la pratica. Gli obiettivi sono:

- la conoscenza del quadro normativo e politico e dell'organizzazione dei servizi sociali
- la comprensione delle caratteristiche del territorio e della rete di servizi;
- la comprensione delle situazioni che presentano fragilità sociale;
- la progressiva acquisizione di competenze tecnico-operative per lo sviluppo del processo di aiuto.

Si possono identificare quattro aree di apprendimento:

- 1) Acquisire capacità per lavorare nel rispetto dei principi e dei valori della professione;
- 2) Conseguire competenze per operare all'interno di un sistema organizzato a partire dalla conoscenza del servizio e del territorio di riferimento;
- 3) Sviluppare gradualmente l'abilità di condurre processi di aiuto;
- 4) Sperimentare il metodo della valutazione sociale quale processo continuo e partecipativo, finalizzato a comprendere la persona e la sua situazione e a porre basi per processi di cambiamento (Coulshed e Orme 2012).

Un'ulteriore area di apprendimento è relativa alle competenze nella gestione e nell'uso appropriato delle Tecnologie della Informazione e della Comunicazione (TIC). Infatti, in molti campi della conoscenza e del lavoro - e non meno in questo specifico - le TIC si rivelano uno strumento chiave di apprendimento prima e di intervento dopo e rappresentano uno dei valori aggiunti del progetto T@sk.

L'attività di tirocinio viene svolta presso enti pubblici, organizzazioni private e del terzo settore presenti sul territorio nazionale o anche all'estero (nei paesi che hanno sottoscritto programmi di collaborazione con l'Ateneo). Si realizza sotto la guida dell'assistente sociale supervisore e del docente referente e prevede attività di studio, sperimentazione e documentazione del processo.

L'esperienza è supportata da momenti di riflessione in aula.

Il tirocinio professionale è il campo di intersezione di tre diversi sistemi che partecipano a vario titolo alla sua definizione e realizzazione: l'Università, gli enti pubblici e privati e la comunità professionale.

Rappresenta una risorsa per ogni sistema coinvolto. Uno stretto rapporto con gli enti e una precisa programmazione dei contenuti assicurano un contesto adeguato allo svolgimento di un tirocinio di qualità.

## ***E-social Work or Digital Social Work***

Durante il periodo COVID-19, il mondo ha affrontato una crisi sanitaria che ha prodotto gravi danni sul tessuto sociale. Si sono viste grandi difficoltà in ambito sociale, non tanto in termini di capacità politica o istituzionale, ma essenzialmente a livello di adeguamento della metodologia di intervento nel lavoro sociale e a livello di metodi di insegnamento, in particolare nel settore della formazione pratica (tirocini curriculari). Riflettendo sulla preparazione delle risorse umane in ambito sociale, emerge la necessità di promuovere la formazione di competenze digitali e tecnologiche minime nel piano di studi in ambito sociale, che consentano di rispondere ai cambiamenti storici e sociali emergenti, facilitando da un lato il lavoro agile e dall'altro la garanzia di una risposta sociale a tutti i cittadini fragili.

L'integrazione delle tecnologie nella formazione in servizio sociale è legata alla necessità di sviluppare interventi basati sulla tecnologia che rispettino i rapporti tra attori sociali e cittadini e i dilemmi etici emergenti. L'*E-social Work* può essere inteso come un campo di azione professionale in cui soggetti, comunità e gruppi hanno dei bisogni ed è possibile sviluppare programmi di intervento, progetti di ricerca e politiche pubbliche per soddisfarli. Comprende la ricerca online, la terapia (dinamiche individuali, di gruppo e di comunità), l'insegnamento e la formazione degli assistenti sociali e il monitoraggio dei programmi di formazione degli assistenti sociali.

I sistemi che hanno origine dai processi di digitalizzazione devono essere dinamici e proattivi come sistemi intelligenti di supporto decisionale, in grado di aiutarci ad affrontare i problemi in modo rapido ed efficiente e di fornirci analisi, linee di azione, anticipazione dei compiti da sviluppare, piani d'azione e nuove prospettive per il futuro

È anche importante introdurre il concetto di agente virtuale e la sua interazione attraverso il dispositivo mobile e anche attraverso un'interfaccia user-friendly, con diverse applicazioni software, che fornirà un servizio personalizzato per l'utente.

## 1. Quadro legislativo

Il quadro legislativo internazionale può contare da decenni su riferimenti autorevoli. Citiamo quelli più noti:

2018 - *Global Social Work Statement of Ethical Principles, Dichiarazione dei Principi Etici del Servizio Sociale Internazionale*, adottata dall'Assemblea Generale dell'Associazione Internazionale delle Scuole del Servizio Sociale (IASSW) del 5 Luglio 2018 a Dublino, in Irlanda.

(<https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>)

(<https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/04/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf>)

2004 - *Global standards for the education and training of the social work profession, Standard Internazionali per l'istruzione e la formazione di servizio sociale*, adottati dalle Assemblee Generali del IASSW e IFSW ad Adelaide, in Australia nel 2004.

Il 18 Marzo 2019 la Federazione Internazionale degli Assistenti Sociali (IFSW) e l'Associazione Internazionale delle Scuole del Servizio Sociale (IASSW) hanno avviato un processo congiunto di revisione e di aggiornamento degli Standard Internazionali per l'Istruzione e Formazione in Servizio Sociale.

(<https://www.iassw-aiets.org/global-standards-for-social-work-education>)

(<https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/08/Global-standards-for-the-education-and-training-of-the-social-work-profession.pdf>)

1999 – *Dichiarazione congiunta dei Ministri Europei dell'Istruzione Superiore* Intervenuti al Convegno di Bologna il 19 Giugno 1999. ([http://www.magna-charta.org/resources/files/BOLOGNA\\_DECLARATION.pdf](http://www.magna-charta.org/resources/files/BOLOGNA_DECLARATION.pdf))

1990 – *Convenzione sui Diritti dell'Infanzia*, adottata e aperta alla firma, alla ratifica e all'adesione con risoluzione dell'Assemblea Generale 42/25 del 20 Novembre 1989, entrata in vigore il 2 Settembre 1990, ai sensi dell'articolo 49.

(<https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>)

1967 – La *Dichiarazione sull'Eliminazione di ogni forma di discriminazione della donna*, adottata dagli Stati Membri delle Nazioni Unite.

La *Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione della donna* è stata adottata dall'Assemblea Generale nel 1979.

(<https://www.ohchr.org/Documents/Events/WHRD/WomenRightsAreHR.pdf>)

1948 – La *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani* è stata proclamata dall'Assemblea Generale degli Stati Uniti a Parigi il 10 Dicembre 1948.

(<https://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>)

Le linee guida faranno riferimento alla normativa che è alla base del rapporto di collaborazione fra Università, enti e comunità professionale.

## **2. Preparazione al tirocinio**

### **2.1. Indicatori**

- Numero di ore / Numero di crediti del tirocinio.
- Continuità della esperienza.
- Utilizzo delle competenze TIC per attività di promozione e/o informazione sui tirocini.
- Formulazione accurata dei contenuti, delle attività e delle finalità dei tirocini.
- Definizione di criteri per la selezione dei professionisti di servizio sociale.
- Definizione di criteri per selezionare gli enti ospitanti.
- Numero di supervisori assistenti sociali.
- Definizione di un modello di protocollo.
- Presenza o assenza di personale di supporto che elabora formali accordi di tirocinio /protocolli.

## 2.2. Schema riassuntivo

<p><b>2.1 Numero di ore/ Numero di crediti del tirocinio per il Corso di Laurea in Servizio Sociale</b></p>	<p>Numero di ore di tirocinio compreso fra 400 e 750 ore.</p> <p>Esperienza di tirocinio continuativa per aiutare gli studenti a comprendere il rapporto tra conoscenze teoriche e pratiche.</p> <p>Tirocinio programmato preferibilmente in un periodo dedicato dell'anno accademico.</p> <p>Terzo anno di tirocinio più lungo per permettere agli studenti di fare esperienza di un processo di intervento sociale.</p> <p>Prima di iniziare l'esperienza presso gli enti, si consiglia di presentare agli studenti le finalità e le attività dell'organizzazione ospitante.</p> <p>Il tirocinio dovrebbe prevedere sia il lavoro di gruppo che esperienze individuali.</p>
<p><b>2.2 Modello di protocollo</b></p>	<p>Necessità di un modello di protocollo di tirocinio fra Università e ente ospitante.</p> <p>Necessità di uno staff di personale amministrativo dell'Università per elaborare procedure e stipulare contratti formali di tirocinio.</p>
<p><b>2.3 Selezione delle organizzazioni ospitanti</b></p>	<p>Definizione di criteri per la selezione delle organizzazioni.</p> <p>I supervisor devono essere assistenti sociali.</p>
<p><b>2.4 Definizione dei contenuti, delle attività e delle finalità dei tirocini</b></p>	<p>Presenza di almeno un docente referente/ di uno staff accademico dedicato al tirocinio. Presenza di un consulente scientifico per la definizione dei contenuti e delle finalità del tirocinio, anche per favorire il coinvolgimento degli studenti.</p>
<p><b>2.5 Preparazione degli studenti</b></p>	<p>Definizione di criteri per la selezione degli assistenti sociali che collaborano con l'università per la preparazione degli studenti.</p> <p>Definizione del contenuto della preparazione degli studenti con il coinvolgimento di alcuni supervisor degli enti ospitanti al fine di condividere i rispettivi compiti e ruoli.</p> <p>Definizione del percorso di preparazione degli studenti</p>
<p><b>2.6 Riconoscimento degli interessi degli studenti</b></p>	<p>È consigliato un colloquio di orientamento con gli studenti per conoscere i loro interessi e le loro aspettative</p>
<p><b>2.7 Uso delle TIC</b></p>	<p>Ampio utilizzo di competenze di TIC</p>

## **3. Svolgimento del tirocinio**

### **3.1. Indicatori**

- Accurata documentazione sul tirocinio.
- Utilizzo delle competenze in materia di TIC per promuovere l'uso della documentazione.
- Definizione, presentazione e uso sistematico di un Codice etico da condividere e firmare prima del tirocinio.
- Presenza di un referente in caso di problemi durante il tirocinio.
- Organizzazione di incontri prima dell'inizio del tirocinio tra gli studenti e i loro tutor per illustrare gli obiettivi dell'esperienza e per condividere e firmare alcuni documenti (il Codice etico/il documento di sintesi, un modulo riassuntivo dei compiti assegnati allo studente, al tutor accademico, al supervisore).

### 3.2. Schema riassuntivo

<b>3.1 Condivisione di un Codice etico da far firmare a studenti e supervisori</b>	Definizione, presentazione e uso sistematico di un Codice etico da condividere e far firmare a studenti e supervisori prima del tirocinio
<b>3.2 Compiti e responsabilità della triade del tirocinio</b>	Chiara definizione dei compiti e delle responsabilità della triade del tirocinio: - studente; - tutor accademico - supervisore
<b>3.3 Gestione dei problemi</b>	È consigliabile creare un ufficio di tirocinio (con almeno un'unità di personale di riferimento) finalizzato a: - offrire l'assistenza quotidiana e la possibilità di un contatto costante in caso di problemi durante il tirocinio; - lavorare con il tutor/docente sull'attività scientifica.

## 4. Impatto e valutazione

### 4.1. Indicatori

- Definizione e utilizzo di una guida dello studente.
- Introduzione del modulo per il controllo delle ore e del diario di bordo.
- Presenza di una specifica attività di supporto per la produzione del report finale da parte dello studente (numero di incontri di attività di tutoring/supporto).
- Introduzione di questionari per rilevare periodicamente il livello di soddisfazione degli studenti.
- Presenza di un tutor accademico esperto per riunioni con gli studenti e ricevimento.
- Definizione dei criteri per la selezione dei supervisori.
- Numero di supervisori assistenti sociali.
- Definizione di un modello per il riconoscimento della funzione di supervisore.
- Programma di formazione per gli assistenti sociali supervisori.
- Presenza di un modulo di valutazione del tirocinio.
- Utilizzo del sito universitario per informare in merito a:
  - elenco dei documenti per la valutazione finale;
  - modulo di valutazione.
- Registrazione dell'esperienza (diploma supplement).

## 4.2. Schema riassuntivo

<b>4.1 Definizione e utilizzo di una guida dello studente</b>	Prima di iniziare il tirocinio, gli studenti ricevono una guida che illustra gli obiettivi e i contenuti del tirocinio e le caratteristiche delle relazioni finali.
<b>4.2 Definizione di un modulo per il controllo delle ore</b>	Introduzione di un modulo per il controllo delle ore e del diario di bordo.
<b>4.3 Report finale a cura dello studente</b>	Prevedere tra i compiti del tutor interno una specifica attività di supporto per la redazione del report di tirocinio da parte dello studente.
<b>4.4 Percezione dello studente</b>	Introduzione di strumenti di monitoraggio (come incontri periodici, questionari, interviste, focus group ...) per identificare il livello di soddisfazione degli studenti
	Supervisione periodica della esperienza da parte dell'Università
<b>4.5 Criteri per la selezione dei supervisori</b>	Definizione di criteri per la selezione dei supervisori
<b>4.6 Università e supervisore dell'ente ospitante: collaborazione, formazione e riconoscimento</b>	Una buona relazione tra università e organizzazioni ospitanti è un prerequisito per un tirocinio di qualità. Come affermato nei <i>"Global standards for the education and training of the social work profession"</i> (2014) è importante fornire ai supervisori un manuale che spieghi gli standard delle attività di tirocinio presso gli enti, le procedure, le norme e i criteri di valutazione e le aspettative.
	Opportunità di un riconoscimento da parte dell'Università ai supervisori dell'ente ospitante.
	Organizzazione da parte dell'Università di un programma di formazione per i gli assistenti sociali che accolgono gli studenti in tirocinio.
<b>4.7. Valutazione</b>	Come stabilito nei <i>"Global standards for the education and training of the social work profession"</i> (2004) è necessario promuovere la collaborazione tra università e ente ospitante per la valutazione del tirocinio dello studente.
	La valutazione finale includerà la presentazione e la discussione di una relazione finale da parte dello studente.
<b>4.8 Tirocinio e diploma supplement: registrazione dell'esperienza</b>	Il tirocinio dovrà essere inserito nel diploma supplement

## Bibliografia

Allegri E. (2017), *Cambiare prospettiva? Politiche sociali e servizio sociale di comunità*, in "La Rivista delle Politiche Sociali", vol. 1/2017, p. 81-92, ISSN:1724-538935.

Allegri E., (2013), *Servizio Sociale di Comunità*, voce del *Nuovo Dizionario di Servizio Sociale*, diretto da A.M. Campanini, Roma, Carocci Editore, pp.577-580.

Allegri E., De Luca A., Bartocci M. C., Gallione S. (2017), *Diversamente esperti: la partecipazione dei cittadini utenti e dei familiari nella formazione universitaria dei futuri assistenti sociali. Analisi di una innovativa esperienza italiana*, in "Prospettive Sociali e Sanitarie", Milano, n.3.

Andrauss R. C. et al. (1996), *A Experiência de um grupo de profissionais discutindo e refletindo sobre supervisão em serviço social*, in "Cadernos de Serviço Social", Associação Brasileira De Ensino De Serviço Social (ABESS), Ano VI nº 9, Campinas.

Beckett C. (2010), *Assessment and intervention in social work*, London, Sage publ.

Bini L. (2003), *Documentazione per la didattica e la formazione – Diario di bordo- in Documentazione e servizio sociale*, Roma, Carocci Editore.

Bini L. (2007), *Life stories and social work through stories and a processes of social inclusion/exclusion*, Communication, Conference "Social change and social profession" by EASSW European association of Schools of Social Work, 15-17 March 2007, Parma (Italy).

Bini L. (2007a), *Rapporti tra Università, organizzazione dei servizi e attività professionale*, in "Bollettino Ordine Professionale Assistenti sociali della Toscana", Luglio 2007.

Bini L. (2007b), *Servizi sociali territoriali e Università: esempi di sinergie possibili*, in "Social Work and society International on line" Vol.5, n° 1, <https://www.socwork.net/sws/article/view/123/538>.

Bini L. (2015), *Tirocinio Magistrale di ricerca. Un contributo per la costruzione di prassi professionali situate*, in M. Tognetti Bordogna (2015, a cura di), pp. 269-272.

Bini L. (2017), *L'identità professionale nelle narrazioni degli assistenti sociali*, in "La rivista di servizio sociale", Vol. 57, n. 2, pag 5-11

Bini L. (2018), *Documentazione e servizio sociale*, Roma, Carocci Editore (2° edizione).

Bini L., Pieroni G., Rollino S. (2017), *La supervisione nel servizio sociale*, Roma, Carocci Editore.

Campanini A. (2016), *Gli ambiti di intervento del servizio Sociale*, Roma, Carocci.

Coulshed V., Orme J. (2012), *Social Work Practice*, Palgrave Macmillan.

- De Ambrogio U., Bertotti T., Merlini F. (2011), *L'assistente sociale e la valutazione*, Roma, Carocci.
- Dellavalle M (2015), *Il tirocinio nella formazione al servizio sociale. Un modello di apprendimento dall'esperienza*, Roma, Carocci.
- Emirbayer M., Williams E.M. (2005), *Bourdieu and social work*, in *Social Service Review*, 79 179-188, <https://doi.org/10.1086/491604>
- Fazzi L., Rossignoli A. (2012), *Guida per i supervisori di tirocinio per il servizio sociale*, Milano, Franco Angeli.
- Garcia T.F. (2009), *Trabajo Social casos*, Madrid, Alianza ed.
- Garcia T.F., Peláez A.L. (2008), *Trabajo social comunitario*, Madrid, Alianza ed.
- Guidi P., Mordegli S. (2015, a cura di), *Percorsi di ricerca in servizio sociale*, Genova, ECIU Universitas.
- Hughes E.C. (1958), *Men and their work*, Glencoe, Free Press.
- Kan C., Scaratti G. (1998, a cura di), *Formazione e narrazione*, Milano, Raffaello Cortina Editore.
- Lishman, Joyce et al (2018), *Social Work*, London, Sage Publ.
- Nurchis R. (2015), *L'esperienza del laboratorio di documentazione professionale e supervisione di tirocinio*, in M. Tognetti Bordogna (2015, a cura di), pp. 249-254.
- Nurchis R. (2017), *Scrivere l'oralità. La registrazione dei colloqui di servizio sociale*, in "La rivista di servizio sociale" a cura di ISTISS, n. 2.
- Nurchis R. (2018), *Scrivere. Dall'oralità alla scrittura. Scrivere l'oralità*, in L. Bini (2018).
- Parker J., Bradley G. (2014), *Social Work Practice*. Sage Publ.
- Raineri M. L. (2015), *Tirocini e stage di servizio sociale. Manuale per studenti e supervisori*, Trento, Erikson.
- Ramon S., Moshe Grodofsky M., Allegri E., Rafaelic A. (2019), *Service users' involvement in social work education: focus on social change projects*, in "Social Work Education", 38:1,89-102,DOI: 10.1080/02615479.2018.1563589
- Sanfelici M. (2017), *I modelli del servizio sociale*, Roma, Carocci.
- Tognetti Bordogna M. (2015), *Il tirocinio come pratica situata*, Milano, Franco Angeli.
- Vieira E., Volquind L. (1997), *Oficinas de ensino: O que é? Por quê? Como?*, Porto Alegre, EDIPUCRS.
- Wilson K. et al. (2008), *Social Work*, Edinburgh, Pearson Education.