



*Analisi di un'esperienza di supervisione degli assistenti sociali
partecipanti ai corsi INPS a.2014*

Valeria Bini e Valentina Carlone



INDICE

Introduzione.....	2
LA RICERCA.....	5
I questionari.....	6
Interventi dei supervisori e dei partecipanti.....	12
Riflessioni conclusive.....	15
Allegato A: e-questionnaire 1.....	17
Allegato B: e-questionnaire 2.....	21
Bibliografia.....	24

«È come guardare un quadro: si può guardare da soli, anche senza avere alcuna cognizione relativa all'arte. Il guardare susciterà emozioni, darà un senso all'opera osservata, ma quando si guarderà con una guida, con qualcuno che aiuti a scoprire segni e codici di un linguaggio non conosciuto, si "vedranno" particolari nuovi, si noteranno connessioni nascoste, si imparerà a guardare dalla giusta distanza per apprezzare una visione d'insieme dell'opera, e soprattutto si apprenderà un metodo di osservazione più complesso, applicabile anche nell'osservazione di altri quadri».

Elena ALLEGRI

L'importanza di parlare della supervisione professionale oggi non è più solo giustificata da un crescente bisogno di aggiornamento culturale, né dalla necessità di una verifica del proprio "sé professionale" oramai messo in discussione sempre più spesso, sia all'interno dell'ambito lavorativo, sia dall'opinione pubblica, aspetti questi che basterebbero di per se stessi a giustificare riflessioni e contributi su tale argomento.

L'intento di voler diffondere la supervisione come strumento indispensabile nell'agire quotidiano dell'assistente sociale, infatti, emerge dall'essenza di tale professione, e dall'evidenza che l'operatore è esso stesso, sempre e ineludibilmente, strumento nella relazione d'aiuto. Egli "scende in campo" con la propria soggettività, consapevole della sua importanza e della sua influenza, ma inconsapevole a volte (e sempre più spesso, senza adeguata supervisione) degli aspetti che entrano in gioco in modo latente e che se non curati e allenati, possono portare a una prestazione

insoddisfacente, a un'amara sconfitta o a una vittoria casuale, molto spesso fuorviante rispetto alla qualità dell'intervento.

Esercitare una professione di aiuto necessita spazi di pensiero e di rielaborazione dell'esperienza professionale, rendendo indispensabile al professionista dotarsi di una supervisione, che non è un luogo nel quale si assumono decisioni o nel quale il supervisore propone soluzioni agli operatori, ma è lo spazio, invece, dove si offrono e co-costruiscono gli strumenti per leggere le diverse situazioni e individuare le strategie più opportune per porre in essere interventi efficaci e funzionali per gli utenti e gli operatori.

La supervisione, nel programma del quadriennio dell'Ordine Professionale degli Assistenti Sociali, viene definita "strumento indispensabile per rinforzare la professione e per uscire dalle pressioni del quotidiano e dell'urgenza, al fine anche di strutturare azioni consapevoli nei confronti delle persone, del contesto organizzativo e per prevenire il *burn out*".

Uno degli obiettivi dell'Ordine per il quadriennio è proprio quello di diffondere la supervisione, tramite:

- l'organizzazione di eventi e incontri formativi;
- l'organizzazione di momenti di confronto tra supervisori;
- la promozione e il riconoscimento dello strumento nei contesti di lavoro.

Della supervisione si parla esplicitamente anche nel Codice Deontologico, ai titoli VI e VII e in particolare negli artt. 51 e 53: *"l'Assistente sociale deve richiedere opportunità di aggiornamento e di formazione e adoperarsi affinché si sviluppi la supervisione professionale"* e *"l'Assistente sociale deve adoperarsi nei diversi livelli e nelle diverse forme dell'esercizio professionale per far conoscere e sostenere i valori e i contenuti scientifici e metodologici della professione, nonché i suoi riferimenti etici e deontologici. In relazione alle diverse situazioni, deve impegnarsi nella supervisione didattica e professionale, nella ricerca, nella divulgazione della propria esperienza, anche fornendo elementi per la definizione di evidenze scientifiche"*.

A tal fine, l'Ordine Professionale degli Assistenti Sociali della Regione Lazio nell'anno 2014 ha organizzato tre corsi di supervisione professionale, distinti per aree: adulti, minori e nuclei multiproblematici. I professionisti individuati per il ruolo di supervisore sono stati: la Dott.ssa Andrenacci, la Dott.ssa Rupil, la Dott.ssa Mostardi, il Dott. Bielloni, il Dott. Poleselli e la Dott.ssa Spinelli. L'Ordine ha inoltre indetto un Bando

di Ricerca su “La supervisione professionale per gli assistenti sociali” per contribuire allo studio delle ricadute sulla pratica professionale degli assistenti sociali della supervisione, condotta da un assistente sociale esperto.

L'intenzione è stata quella di indagare sia sulla valutazione del percorso didattico, del supervisore e del grado di soddisfazione dei partecipanti, sia sulle ricadute della supervisione sulla pratica degli assistenti sociali.

Per far questo è stato costruito un percorso suddiviso in sei fasi:

1. Valutazione dei tre corsi di supervisione professionale per assistenti sociali organizzati dall'ordine nel corso dell'anno 2014 e delle ricadute attese;
2. Elaborazione dei dati del primo *step*;
3. Verifica delle ricadute reali sulla pratica professionale degli assistenti sociali della supervisione;
4. Elaborazione dei dati del terzo *step*;
5. Confronto dei dati ottenuti dal primo e dal terzo *step*;
6. Presentazione dei risultati della ricerca.

Affrontare quindi il tema della supervisione professionale significa non solo riflettere in generale sul ruolo dell'assistente sociale, sui mandati e sui presupposti teorici e metodologici, ma in concreto “lavorare” su una sempre maggiore consapevolezza della professione, per rafforzare la propria identità nei confronti di se stessi e del contesto sociale, in un'ottica di qualità dell'intervento che si rifletta in qualità della vita.

LA RICERCA

Gli *e-questionnaires* 1¹ e 2² sulla valutazione dei corsi INPS a.2014 e sulle ricadute della supervisione per gli assistenti sociali sono suddivisi in due parti: la prima, uguale in entrambi, riguardante le informazioni sull'intervistato (anno di nascita, sesso, settore lavorativo, comune e municipio di appartenenza, area di intervento, corso INPS frequentato); la seconda composta rispettivamente da 8 (nel primo) e 5 (nel secondo) quesiti a risposta chiusa per indagare

1 Allegato A

2 Allegato B

- *Le ricadute attese della supervisione sulla pratica professionale nei diversi settori di intervento (come ad esempio se, in che modo e quali aspetti la supervisione ha modificato della pratica professionale, quale è stato l'impatto del percorso di supervisione sui partecipanti);*
- *Le valutazioni del processo didattico;*
- *La valutazione del supervisore (mantenendo distinti i risultati rilevabili);*
- *Il grado di soddisfazione personale percepito.³*

Il primo questionario, con le sue 14 domande, è stato compilato al termine del corso (novembre 2014) dai 107 assistenti sociali, tra dipendenti pubblici, privati e disoccupati, che hanno raggiunto l'80% delle presenze utili per la partecipazione al corso.

A circa sei mesi di distanza (maggio 2015), è stato somministrato il secondo questionario che, con le sue 11 domande, è stato invece compilato da 73 corsisti, pari al 68,2% del totale dei partecipanti.

Riportiamo di seguito i dati ottenuti dall'analisi dei questionari.

I QUESTIONARI

Informazioni sull'intervistato

I corsisti sono nati dal 1953 al 1991, distribuendosi in maniera omogenea nelle varie decadi; non c'è quindi una prevalenza di età o di appartenenza generazionale.

Il genere prevalente è quello femminile, perfettamente in linea con le iscrizioni all'Ordine professionale.

Il 64,5% dei partecipanti al corso sono dipendenti pubblici, il 28% dipendenti privati e il 7,5% disoccupati.

³ <http://www.oaslazio.it/doc/BandoRicercaSupervisione2014.pdf>

I territori nei quali gli assistenti sociali corsisti svolgono la loro attività lavorativa afferiscono in 41 casi al Comune di Roma e in 44 ad altre province della Regione Lazio. Dei corsisti provenienti da altre province, la maggioranza lavora a Frosinone (n. 27), 15 a Latina e 2 a Rieti.

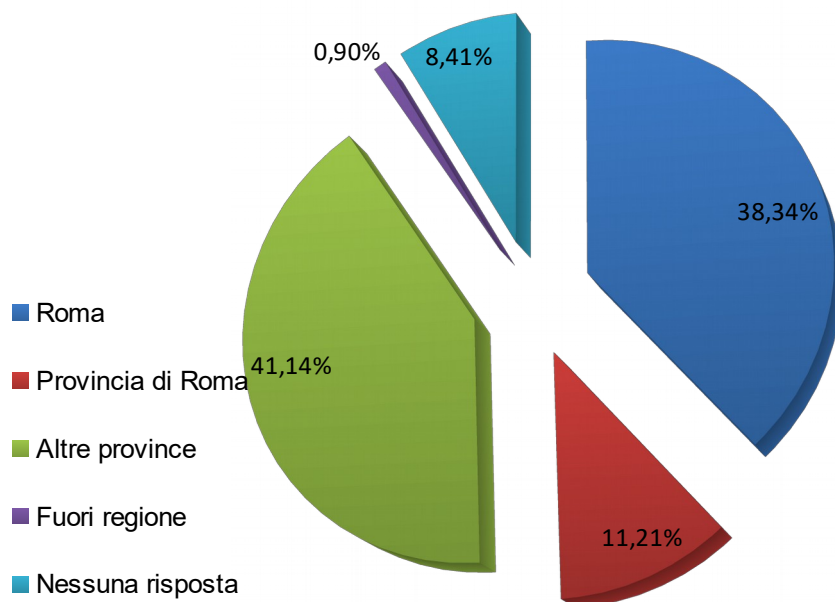


Figura 1 - Grafico a torta sul Comune

Sono state individuate n.8 aree di intervento nelle quali lavorano gli assistenti sociali partecipanti al corso, con picchi nell'ambito sanitario (25,2%), della disabilità e minorile. L'elevata percentuale di corsisti afferente a tali aree tra i partecipanti ad uno specifico corso sulla supervisione professionale, potrebbe indicare una maggiore complessità di questi ambiti e una conseguente necessità di supporto nella pratica (a partire da una visione più ampia e da uno sguardo condiviso), che trova la sua ragion d'essere nel non poter prescindere da un intenso lavoro di rete e collaborazione tra servizi e professionisti multidisciplinari, soprattutto se a contatto con casi di multiproblematicità. Non a caso, anche l'opinione pubblica e i mezzi di comunicazione si trovano spesso a focalizzare l'attenzione su casi e aspetti del lavoro sociale concernenti l'area minorile e quella della sanità.

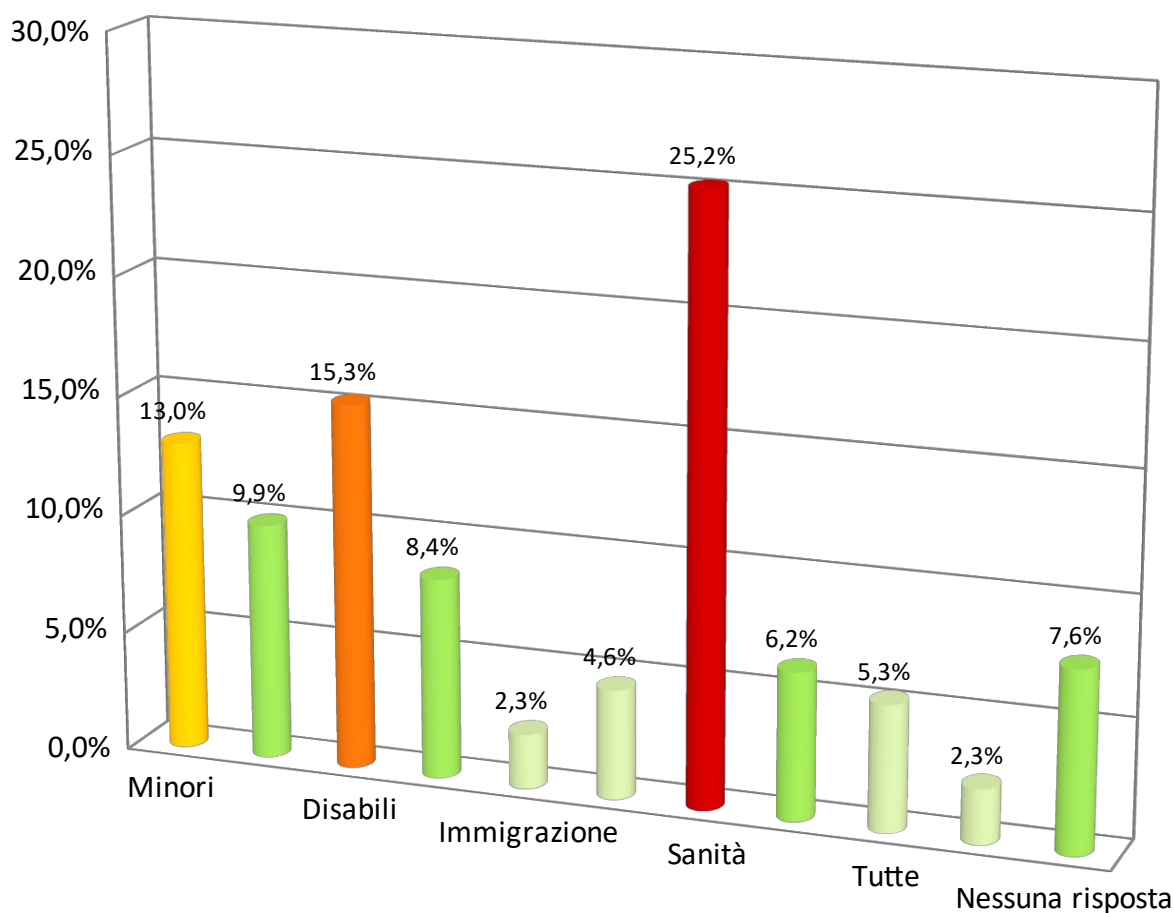


Figura 2 - Istogramma sull'area di intervento dei corsisti

Di seguito vengono riportati i quesiti della seconda parte del questionario ed un breve commento dei dati estratti.

53 corsisti su 107 dichiarano di aver precedentemente partecipato ad un'esperienza di supervisione. Comparando tale dato con quello relativo al settore lavorativo (pubblico/privato/disoccupato), emerge che:

- il 77,4% di chi ha già utilizzato questo strumento è un dipendente pubblico;
- il 100% degli assistenti sociali che lavora nel settore penale, oltre a costituire una totalità di dipendenti pubblici, ha già partecipato ad un'esperienza di supervisione.

Nel secondo quesito, i corsisti sono stati invitati ad indicare il loro grado di accordo rispetto ad alcune affermazioni sulla supervisione e la figura del supervisore. La

maggioranza dei corsisti (tra l'87% e il 100%) sono *d'accordo/assolutamente d'accordo* con le seguenti affermazioni:

- *“La supervisione è uno strumento utile nella professione di assistente sociale”*;
- *“Tramite la supervisione si può riflettere circa gli aspetti metodologici, relazionali, emotivi ed organizzativi dell'intervento dell'assistente sociale”*;
- *“È importante che il supervisore sia anche lui un assistente sociale”*;
- *“Un percorso di supervisione è necessario in qualsiasi ambito del sociale”*;
- *“La supervisione aiuta a ritrovare una distanza equilibrata dall'azione, per analizzare con lucidità il proprio operato”*;
- *“Compito fondamentale del supervisore è quello di aiutare il professionista a crescere su vari fronti”*.

Sono invece *in completo disaccordo/in disaccordo* con:

- *“Un buon assistente sociale decide di risolvere da solo i nodi problematici che si presentano”* il 96,4%;
- *“La supervisione è una risorsa ma non sempre è necessaria”* il 76,2%.

Le opinioni dei corsisti sul tema della supervisione e la figura del supervisore, a sei mesi di distanza, sono rimaste invariate.

Il questionario prosegue con un quesito che contiene n.16 *item* concernenti:

- tempi, organizzazione e didattica del corso;
- rapporti con i colleghi;
- conoscenza, competenza, stile comunicativo e attitudine formativa del supervisore;

ambiti rispetto ai quali i corsisti hanno dovuto esprimere il loro grado di soddisfazione.

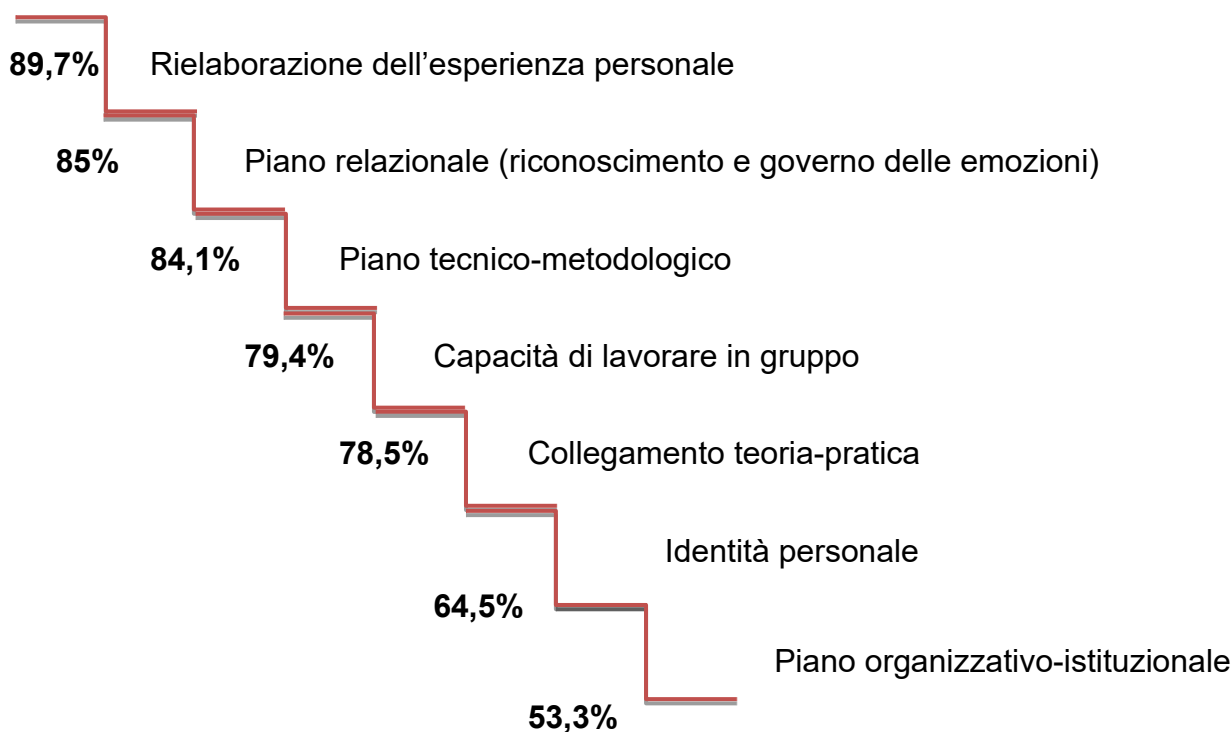
La maggioranza (>85%) si dichiara *soddisfatto/molto soddisfatto* su tutti gli aspetti indicati negli *item*, con particolare soddisfazione espressa riguardo la competenza e la preparazione dei supervisori e il rapporto con i colleghi.

Abbiamo poi tentato di definire il corso attraverso alcune caratteristiche specifiche tra cui gli assistenti sociali dovevano scegliere in base alla vicinanza della propria opinione con gli aggettivi indicati. Le coppie di aggettivi da noi scelte sono state: facile/difficile, attivo/passivo, individuale/di squadra, caotico/organizzato, gratificante/deludente,

leggero/impegnativo, impersonale/creativo, riconosciuto/sottovalutato, ripetitivo/stimolante.

Oltre il 75% delle risposte riconosce il corso come “attivo”, “di squadra”, “organizzato” e “stimolante”. Si rileva anche una tendenza superiore al 65% che definisce il percorso “gratificante”, “creativo” e “riconosciuto”.

L’analisi del quesito successivo, tramite il quale si vuole indagare quali aspetti della pratica professionale si ritenesse avrebbero subito benefici al termine del corso, viene rappresentata attraverso una scala, nella quale al vertice troviamo gli ambiti che i corsisti ritengono saranno maggiormente influenzati dal percorso effettuato, e man mano che si scende gli aspetti che sembrano risultare più indipendenti da eventi esterni.



La percentuale del 53,3 relativa al piano organizzativo-istituzionale potrebbe far ipotizzare che la supervisione sia stata vissuta come un'esperienza positiva e utile ma individuale. L'identità personale e il piano organizzativo-istituzionale sembrano essere vissuti da una parte consistente (35,5% e 46,7%), e forse preoccupante, come due aspetti intoccabili/impermeabili che prescindono dalle esperienze positive o negative che

l'assistente sociale vive. Si può ipotizzare una forte autodifesa nei confronti della propria personalità (si pensi al *burn out*, conseguenza negativa che va a toccare sia eventi esterni alla persona, sia conflitti interni irrisolti) o una poca consapevolezza di ciò che la supervisione può prevenire o gli aspetti a cui essa può giovare.

Gli ambiti che dopo sei mesi hanno effettivamente subito benefici sono gli stessi di quelli attesi.

Durante il corso, gli assistenti sociali hanno avuto la possibilità, l'occasione, l'onere di portare uno o più casi all'attenzione del gruppo e del supervisore, per confrontarsi con i colleghi su una situazione specifica incontrata sul luogo di lavoro, verosimilmente legata a difficoltà nell'affrontarla e a rischio di cronicità.

Il 70,1% dei corsisti ha presentato almeno un caso nel gruppo di supervisione.

Se individuiamo nella presentazione di un caso un chiaro fattore di complessità nell'intervento, dalle risposte a questo quesito tornano alla luce come maggiormente critiche le già citate aree di lavoro. Hanno infatti presentato almeno un caso:

- l'87,5% degli assistenti sociali impegnati nell'ambito penale;
- il 76,5% “ “ “ “ con i minori;
- il 65% “ “ “ “ nell'area della disabilità;
- il 63,7% “ “ “ “ nella sanità.

È stato poi chiesto ai corsisti se consiglieranno ai loro colleghi la partecipazione ad un percorso di supervisione: il 97,9% dei partecipanti consiglieranno ai colleghi la partecipazione ad un corso su analogo tema.

Al termine del questionario, si è voluto indagare l'intenzione di continuare ad utilizzare lo strumento della supervisione ed il 94,5% dei partecipanti dichiara di essere interessato a farlo

A sei mesi di distanza, il 71,2% dei partecipanti dichiara invece di non aver continuato ad utilizzare tale strumento.

Da tali dati si evince come la volontà espressa dai professionisti di avvalersi della risorsa della supervisione non sia poi stata assecondata, verosimilmente anche a causa dei datori di lavoro, organizzazioni ed enti che non prevedono tale strumento nell'ambito

lavorativo dell'assistente sociale. Il sistema di *welfare* sta vivendo, infatti, una preoccupante fase nella quale si tendono a tagliare molte risorse e *in primis* quelle che erroneamente sono considerate superflue. Ma il dato allarmante che emerge non è tanto la mancanza di risorse, realtà ormai consolidata, quanto la poca conoscenza che a livello istituzionale c'è riguardo lo strumento della supervisione e addirittura della professione dell'assistente sociale.

INTERVENTI DEI SUPERVISORI E DEI PARTECIPANTI

Il 21 novembre 2014, a Roma, presso il Centro Congressi Frentani, si è svolto l'evento formativo "La supervisione professionale degli interventi degli assistenti sociali nell'area adulti, nell'area minori ed in favore dei nuclei multiproblematici", come momento conclusivo dei tre corsi di supervisione professionale organizzati dall'Ordine Regionale.

Abbiamo ritenuto opportuno riportare un breve sunto degli interventi dei supervisori che hanno tenuto i sei corsi previsti⁴, evidenziando quali, secondo loro, sono stati i punti di forza ed i punti di debolezza di tale esperienza; questo per completare il quadro della ricerca, che oltre a dare voce ai corsisti, può essere in grado di suggerire spunti di riflessione provenienti dai punti di vista dei supervisori esperti.

Il dott. Marco Bielloni, assistente sociale esperto in uno dei gruppi concentrati sui nuclei multiproblematici, ha sottolineato quali aspetti positivi di questo percorso innanzitutto la possibilità di una rielaborazione di tutto il materiale portato all'attenzione del gruppo in una direzione costruttiva; ha colto nei vari incontri di supervisione l'opportunità di poter rielaborare la frustrazione, di riflettere prima del "fare", di stimolare la curiosità, di apprendere per cambiare, di attribuire senso alle azioni. Altro aspetto positivo è stato il lavoro in gruppo, in quanto esperienza di incontro tra professionisti, ognuno esperto a suo modo, e una conseguente lotta alla deresponsabilizzazione, contro un atteggiamento burocratico che si basa solo su protocolli e procedure.

Questo lavoro di gruppo che ha aperto la strada a concrete possibilità di coprogettazione, ha però anche a volte riproposto la frustrazione del lavoro sociale e la sofferenza nell'elaborazione del materiale. Spesso il gruppo era centrato solo sul "fare"

⁴ Si segnala la mancanza dell'intervento della dott.ssa Elena Spinelli, supervisore di uno dei gruppi in favore dei nuclei multiproblematici, in quanto assente all'evento del 21 novembre 2014.

ed entravano in gioco meccanismi difensivi e/o distruttivi, emergevano situazioni confuse con il rischio del giudizio da parte del gruppo.

Ma il corso nel tempo ha permesso di “ascoltarsi” in relazione ad utenti, gruppo di lavoro, rete sociale e istituzione; di rafforzare il senso di autoefficacia, di trovare aiuto nella solitudine e/o nell’urgenza; di esplorare le emozioni, le aspettative, le credenze dell’operatore e i mandati del professionista. Il confronto continuo ha aiutato ad individuare quanto ognuno dei partecipanti oscilla tra attitudine al cambiamento e mantenimento dell’equilibrio disfunzionale (proprio come ognuno dei nostri utenti).

La dott.ssa Giuseppina Mostardi, supervisore di entrambi i gruppi che si concentravano sull’area minori, ha individuato come principali punti di forza del corso il confronto libero su questioni quotidiane, la riflessione sull’identità professionale (cosa ci piace, cosa ci fa male, cosa proviamo) e la creazione di benessere per i partecipanti. Ancora, il corso ha prodotto rassicurazione nel ruolo e senso di appartenenza, maggior ordine nel lavoro e un aumento della consapevolezza dell’aspetto complessivo dell’agire professionale.

Dagli incontri è emersa anche una crisi di responsabilità, dovuta a volte ad un carico di lavoro eccessivo senza condivisione e altre a troppa delega a danno dell’autonomia professionale. La dott. Mostardi ha riscontrato una mancanza di rigosità, nel non essere in grado di argomentare le proprie scelte in relazione ad un ragionamento logico che sostenga l’agire professionale, e una mancanza di flessibilità quando non si è capaci di interrogare la pratica per modificare gli interventi. In questo quadro, la supervisione è necessaria per mantenere vivo il dubbio, per permettere il cambiamento, per verificare e sbloccare processi di lavoro difficili, per rafforzare l’identità professionale, migliorare e rinnovare il sapere e non abbattersi nella promozione del cambiamento e della coerenza nell’organizzazione dei servizi.

Il dott. Fausto Poleselli, che si è occupato di uno dei gruppi a favore dei nuclei multiproblematici, ha evidenziato come principale punto di debolezza il poco tempo a disposizione. Egli ha sottolineato l’astrazione del corso rispetto alla concretezza dell’attività quotidiana dove ci si confronta anche con professionalità diverse, e la possibile minaccia di poter rilevare le ricadute del corso solo avanti nel tempo (aspetto di cui proprio questa ricerca si è occupata). I punti di forza del corso sono stati l’entusiasmo

della partecipazione, la rottura della *routine*, la positività di svolgere attività in gruppo, la significatività degli argomenti trattati e il cogliere elementi altrimenti non considerati.

La dott.ssa Rita Andrenacci, una dei due supervisori dell'area adulti, ha individuato un forte stimolo da parte del gruppo per una riflessione approfondita sul tema del conflitto, e l'alta motivazione dei partecipanti in un'ottica di riflessione, crescita, apprendimento, empatia e qualità. I fattori di criticità sono stati: il periodo dell'anno di svolgimento del corso, da maggio a novembre, che ha previsto una lunga pausa nei mesi di luglio ed agosto e quindi una non semplice ripresa dei lavori; il rischio per il supervisore di assumere un ruolo di valutatore ed esprimere dei giudizi, e quindi il rischio di agire una docenza piuttosto che un accompagnamento verso l'apprendimento. Consapevoli di dover prestare attenzione a tali possibili dinamiche, la supervisione ha comunque fornito la grande opportunità di leggere la pratica attraverso teorie per un continuo arricchimento, andando oltre le informazioni, sottolineando l'importanza del processo conoscitivo nel lavoro sociale ed esplicitando ipotesi che guidino l'azione.

La dott.ssa Maria Rupil, altro supervisore dell'area adulti, ha trovato la prima ricchezza di questo lavoro nella divisione in gruppi e nell'omogeneità professionale, con un conseguente clima di fiducia e di autenticità. Nonostante non fosse sempre presente la disponibilità a mettersi in crisi (il cambiamento non fa paura solo all'utenza ma anche a noi e al sistema/organizzazione nel quale lavoriamo), il percorso di supervisione è stato molto utile per apprendere ad "andare oltre", mettere in luce aspetti altrimenti in ombra, e per formare operatori "autoriflessivi", capaci di comprendere le proprie emozioni e al tempo stesso rafforzare l'identità professionale.

RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Concludiamo questo lavoro con le riflessioni dei partecipanti ai corsi su questo spazio di supervisione, con la speranza che possano essere anch'esse utili per puntare i riflettori su tale argomento e quindi sulla professione dell'assistente sociale, per promuovere una buona condotta di "super-visione".

Per loro il corso ha rappresentato "uno spazio dove fermarsi visto che di solito si lavora di fretta" con l'occasione di un *face to face* con i colleghi, "uno spazio privilegiato durante il quale mettersi in gioco e raccontarsi", un "momento di evasione" per "alleggerire situazioni di stress". I temi emersi maggiormente sono stati il conflitto e il

controllo con utenza e colleghi, in una costante riflessione sul metodo e sull'attività professionale. Il divario generazionale tra professionisti è stato vissuto come una ricchezza, per l'apporto esperienziale delle "senior" e l'entusiasmo delle più giovani. Il percorso è stato ritenuto "utile per il consolidamento delle competenze operative" e al tempo stesso per il "riconoscimento delle emozioni, dare loro un nome ed utilizzarle". Inoltre il clima di "sintonia", "delicatezza" e "fiducia" ha permesso "sfoghi, anche dolorosi".

La riflessione ha consentito anche di individuare la tendenza nel quotidiano ad orientarsi più verso la risoluzione del problema che alla sua comprensione, "si leggevano i casi e veniva naturale dare la soluzione".

Una buona supervisione può avere infatti diversi benefici, quali: migliorare l'azione professionale, diminuire le pressioni del quotidiano e dell'emergenza, prevenire il *burn out*, rafforzare l'immagine del professionista all'interno dell'organizzazione nella quale agisce e all'esterno, valorizzare la riflessione e produrre *empowerment* e nuova motivazione negli operatori.

"Senza questo strumento – la supervisione –, l'operatore rischia di andare incontro a un sovraccarico psichico che potrà condurlo a una situazione di usura che segnerà negativamente la sua capacità di rispondere adeguatamente alla domanda espressa dall'utente"⁵. La ricerca evidenzia che, prima del corso organizzato dall'Ordine, la metà degli assistenti sociali non ha avuto l'opportunità di utilizzare la risorsa della supervisione, andando quindi incontro ogni giorno al rischio di cui parla Sergio Premoli. Questa visione potrebbe risultare davvero allarmante se ciò che emerge dal nostro campione lo si allargasse alla totalità degli iscritti all'Albo: il 50% dei servizi sociali erogherebbe un servizio lontano dall' "ottimo", dove l'assistente sociale non avrebbe la possibilità di svolgere la propria professione al pieno delle sue potenzialità, con tutti gli strumenti che contribuirebbero ad un intervento efficiente.

Si ricorda che a fronte del 94,5% dei partecipanti al corso che alla compilazione del primo questionario dichiaravano di voler continuare ad utilizzare lo strumento della supervisione, a distanza di sei mesi ha potuto assecondare tale desiderio solo il 26%, percentuale davvero molto bassa.

E se il 90% dei corsisti avesse messo in atto almeno una volta un comportamento di cui si è parlato durante il corso? Questo è esattamente ciò che è avvenuto, con più

⁵ Sergio Premoli, La supervisione: strumento di lavoro, in Prospettive Sociali e Sanitarie n.14 del 1993.

della metà dei partecipanti che hanno applicato “molto spesso” quanto discusso e verbalizzato. Quanto un singolo corso sulla supervisione può influenzare l’agire quotidiano di un assistente sociale?

Ci uniamo quindi alla quasi totalità dei partecipanti che definiscono il percorso di supervisione “necessario” in qualsiasi ambito del sociale e ringraziamo l’Ordine professionale degli Assistenti Sociali della Regione Lazio che si è posto l’obiettivo di diffondere tale argomento; i supervisori che con il loro operato ne hanno promosso i punti di forza; i partecipanti del corso e chi ha risposto con pazienza ai questionari dandoci l’opportunità di far emergere tutto questo, ovvero ribadire quanto la supervisione debba diventare strumento obbligatorio per dei buoni assistenti sociali e quanto questi la richiedano e ne abbiano bisogno.

Tirando le somme, è possibile immaginare la professione dell’assistente sociale come quella di un atleta che per raggiungere un risultato soddisfacente, ha bisogno di allenamenti continui oltre ad interventi specifici nell’emergenza di un infortunio. Così va pensata la supervisione: non solo come interventi di tamponamento quando la situazione si fa critica, ma come preparazione atletica precedente all’inizio della stagione delle gare e costante nello svolgimento delle stesse. Un buon atleta, un buon assistente sociale, deve possedere prima della discesa in campo tutti gli strumenti necessari per vincere, deve aver già allenato la sua muscolatura alle sollecitazioni a cui le circostanze lo obbligheranno. Solo in questo modo l’assistente sociale che si avvale della supervisione avrà gli strumenti per affrontare le peculiarità del caso che volta per volta richiederanno il suo contributo, diminuendo e gestendo con padronanza i vissuti stressogeni e frustranti della sua difficile e meravigliosa missione lavorativa.

E-questionnaire 1 sulla valutazione dei corsi INPS a.2014 e sulle ricadute della supervisione per gli assistenti sociali

Informazioni sull'intervistato

1. Anno di nascita

.....

2. Sesso ① Maschio ② Femmina

3. Settore lavorativo ① Pubblico ② Privato

4. Comune dove si presta attività lavorativa (se Roma, specificare il Municipio)

.....

5. Area di intervento

.....

6. Corso INPS frequentato:

① La supervisione professionale degli interventi degli assistenti sociali nell'area adulti

- Con la supervisione di

② La supervisione professionale degli interventi degli assistenti sociali nell'area minorile

- Con la supervisione di

③ La supervisione professionale degli interventi degli assistenti sociali in favore di nuclei multiproblematici

- Con la supervisione di

7. Aveva mai partecipato ad un'esperienza di supervisione?

① Sì

② No

8. Di seguito sono elencate alcune frasi sulla supervisione e la figura del supervisore. Indichi per ciascuna affermazione il suo grado di accordo, cerchiando uno dei quattro numeri posti a lato.

1 = in completo disaccordo

2 = in disaccordo

3 = d'accordo

4 = assolutamente d'accordo

- a) La supervisione è uno strumento utile nella professione di assistente sociale. 1 2 3 4
- b) Tramite la supervisione si può riflettere circa gli aspetti metodologici, relazionali, emotivi ed organizzativi dell'intervento dell'assistente sociale. 1 2 3 4
- c) E' importante che il supervisore sia anche lui un assistente sociale. 1 2 3 4
- d) Un percorso di supervisione è necessario in qualsiasi ambito del sociale. 1 2 3 4
- e) Un buon assistente sociale decide di risolvere da solo i nodi problematici che si presentano. 1 2 3 4
- f) La supervisione aiuta a ritrovare una "distanza equilibrata" dall'azione, per analizzare con lucidità il proprio operato. 1 2 3 4
- g) La supervisione è una risorsa ma non sempre è necessaria. 1 2 3 4
- h) Compito fondamentale del supervisore è quello di aiutare il professionista a crescere su vari fronti. 1 2 3 4

9. Esprima il suo parere con un valore da 1 a 5 secondo la seguente scala:

Insoddisfatto	Poco soddisfatto	Né insoddisfatto né soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4	5

1. Fase di accoglienza di inizio corso	1	2	3	4	5
2. Attenzione del supervisore alla regolarità della frequenza	1	2	3	4	5
3. Informazioni sulle regole del corso	1	2	3	4	5
4. Informazioni sull'andamento didattico	1	2	3	4	5
5. Informazioni sui contenuti didattici da svolgere e sui loro obiettivi	1	2	3	4	5
6. Tempi che mediamente intercorrono fra la presentazione di un caso, la discussione e la verifica	1	2	3	4	5
7. Organizzazione delle attività didattiche	1	2	3	4	5
8. Efficacia e disponibilità del supervisore nei rapporti con i partecipanti	1	2	3	4	5
9. Rapporti con i colleghi	1	2	3	4	5
10. Attenzione del supervisore nel fare intervenire tutti i partecipanti	1	2	3	4	5
11. Chiarezza della comunicazioni interne fra partecipanti e supervisore	1	2	3	4	5
12. Partecipazione dei colleghi nelle presentazioni dei casi	1	2	3	4	5
13. Partecipazione del supervisore durante la discussione dei casi presentati	1	2	3	4	5
14. Capacità "psico-pedagogica" del supervisore di trasmissione del proprio sapere	1	2	3	4	5
15. Attitudine formativa del supervisore	1	2	3	4	5
16. Conoscenza, da parte del supervisore, dei fondamenti teorici, metodologici e deontologici del servizio sociale	1	2	3	4	5

10. Elenchiamo di seguito coppie contrapposte di aggettivi che esprimono possibili caratteristiche del corso. Cerchi per ogni coppia un valore da 1 a 5, in base alla vicinanza della sua opinione con gli aggettivi indicati.

facile	1	2	3	4	5	difficile
attivo	1	2	3	4	5	passivo
individuale	1	2	3	4	5	di squadra
caotico	1	2	3	4	5	organizzato
gratificante	1	2	3	4	5	deludente
leggero	1	2	3	4	5	impegnativo
impersonale	1	2	3	4	5	creativo
riconosciuto	1	2	3	4	5	sottovalutato
ripetitivo	1	2	3	4	5	stimolante

11. Tra gli ambiti sotto elencati, quali ritiene subiranno maggiori benefici nel suo lavoro, dopo questa esperienza di supervisione?

- | | | | |
|--|------|------|----------|
| a) Collegamento teoria-pratica | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| b) Identità personale | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| c) Rielaborazione dell'esperienza personale | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| d) Capacità di lavorare in gruppo | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| e) Piano relazionale: ossia sul riconoscimento e governo delle emozioni per fare un uso di sé finalizzato alla professione | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| f) Piano organizzativo-istituzionale | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| g) Piano tecnico-metodologico | ① Sì | ② No | ③ Non so |

12. Durante il corso, ha avuto modo di presentare uno o più casi all'attenzione del gruppo?

① Sì

② No

13. Dopo l'esperienza avuta, ha intenzione di continuare ad utilizzare lo strumento della supervisione?

① Sì

② No

③ Non so

14. Consiglierebbe ai suoi colleghi la partecipazione ad un percorso di supervisione?

① Sì

② No

③ Non so

Grazie per la sua collaborazione!

E-questionnaire 2 sulla valutazione dei corsi INPS a.2014 e sulle ricadute della supervisione per gli assistenti sociali

Informazioni sull'intervistato

1. Anno di nascita
.....

2. Sesso ① Maschio ② Femmina

3. Settore lavorativo ① Pubblico ② Privato ③ Disoccupato

4. Comune dove si presta attività lavorativa (se Roma, specificare il Municipio)
.....

5. Area di intervento
.....

6. Corso INPS frequentato:

① La supervisione professionale degli interventi degli assistenti sociali nell'area adulti
- Con la supervisione di

② La supervisione professionale degli interventi degli assistenti sociali nell'area minorile
- Con la supervisione di

③ La supervisione professionale degli interventi degli assistenti sociali in favore di nuclei multiproblematici
- Con la supervisione di

7. Di seguito sono elencate alcune frasi sulla supervisione e la figura del supervisore. Indichi per ciascuna affermazione il suo grado di accordo, cerchiando uno dei quattro numeri posti a lato.

- 1 = in completo disaccordo
2 = in disaccordo
3 = d'accordo
4 = assolutamente d'accordo
- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| a) La supervisione è uno strumento utile nella professione di assistente sociale. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| b) Tramite la supervisione si può riflettere circa gli aspetti metodologici, relazionali, emotivi ed organizzativi dell'intervento dell'assistente sociale. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| c) E' importante che il supervisore sia anche lui un assistente sociale. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| d) Un percorso di supervisione è necessario in qualsiasi ambito del sociale. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| e) Un buon assistente sociale decide di risolvere da solo i nodi problematici che si presentano. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| f) La supervisione aiuta a ritrovare una "distanza equilibrata" dall'azione, per analizzare con lucidità il proprio operato. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| g) La supervisione è una risorsa ma non sempre è necessaria. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| h) Compito fondamentale del supervisore è quello di aiutare il professionista a crescere su vari fronti. | 1 | 2 | 3 | 4 |

8. Tra gli ambiti sotto elencati, quali ritiene abbiano subito benefici, dopo questa esperienza di supervisione, nel suo lavoro?

- | | | | |
|--|------|------|----------|
| a) Collegamento teoria-pratica | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| b) Identità personale | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| c) Rielaborazione dell'esperienza personale | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| d) Capacità di lavorare in gruppo | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| e) Piano relazionale: ossia sul riconoscimento e governo delle emozioni per fare un uso di sé finalizzato alla professione | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| f) Piano organizzativo-istituzionale | ① Sì | ② No | ③ Non so |
| g) Piano tecnico-metodologico | ① Sì | ② No | ③ Non so |

9. Facendo riferimento agli ultimi 6 mesi, l'esperienza di supervisione ha inciso sui diversi aspetti della pratica professionale? Esprima il suo parere con un valore da 1 a 5 secondo la seguente scala:

Mai	Qualche volta	Non so	Abbastanza spesso	Molto spesso
1	2	3	4	5

1. Mi è capitato di pensare ai contenuti del corso durante il mio lavoro	1	2	3	4	5
2. Ho messo in atto un comportamento di cui si è parlato durante il corso	1	2	3	4	5
3. Il mio approccio nei confronti di un caso è cambiato	1	2	3	4	5
4. Mi sono dedicato a migliorare l'efficacia del mio intervento su un caso presentato (o molto simile a quelli presentati) al corso	1	2	3	4	5
5. Ho avuto modo di rivedere una mia posizione personale	1	2	3	4	5
6. Ho sviluppato un nuovo punto di vista su un mio vissuto problematico	1	2	3	4	5
7. Ho lavorato più spesso insieme agli altri	1	2	3	4	5
8. Ho dato più fiducia agli altri componenti dell'équipe di lavoro	1	2	3	4	5
9. Sono riuscito a gestire meglio le mie emozioni a contatto con un utente con cui prima provavo delle difficoltà	1	2	3	4	5
10. Ho riconosciuto in una situazione particolarmente stressante la mia capacità di mantenere il controllo	1	2	3	4	5
11. Mi è sembrato di riconoscere con più facilità il mio ruolo nell'organizzazione lavorativa (incidere nelle decisioni, proporre, negoziare)	1	2	3	4	5
12. Sono riuscito ad essere intermediario efficace tra istituzione e cittadino	1	2	3	4	5
13. Ho utilizzato un metodo imparato durante il corso nella gestione di un caso	1	2	3	4	5
14. Un caso ha subito una svolta positiva a seguito di un intervento suggerito durante la supervisione	1	2	3	4	5

10. Dopo l'esperienza avuta, ha continuato ad utilizzare lo strumento della supervisione?

① Sì

② No

11. Consiglierebbe ai suoi colleghi la partecipazione ad un percorso di supervisione?

① Sì

② No

Grazie per la sua collaborazione!

BIBLIOGRAFIA

- ALLEGRI E. (1997), *Supervisione e lavoro sociale*, Carocci, Roma;
- ALLEGRI E. (2000), *Valutazione della qualità e supervisione. Connessioni teoriche e strategie operative*, Lint, Trieste;
- CAMPANINI A.M. (2006), *La valutazione nel servizio sociale*, Carocci, Roma;
- CASARTELLI A. E DE AMBROGIO U. (a cura di), *Supervisione. Riflessioni ed esperienze nel sociale*, iQuid Album 2, supplemento al n. 4/2014 di *Prospettive Sociali e Sanitarie*;
- FORTI D. E MASELLA F. (2004), *Lavorare per progetti*, Raffaello Cortina Editore, Milano;
- GIANTURCO G. (2005), *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*, Guerini Studio, Milano;
- SIZA R. (2002), *Progettare nel sociale. Regole, metodi e strumenti per una progettazione sostenibile*, Franco An