



Università degli Studi di Verona
Dipartimento di Scienze Umane
Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale

Quaderno di Tirocinio

Linee Guida per
il Laboratorio di Tirocinio

Edizione a.a. 2007/08¹
2° Revisione a.a. 2024/25
(Diquigiovanni E., Venturini D., Zanon V.)

Anno Accademico 2024/25

¹ Edizione a.a. 2007/2008 a cura di: Roberto Dalla Chiara, Francesca Feliziani, Paola Grigoletti, Raffaele Morello; 1° revisione a.a.20021/2022 di Giorgio Zoccatelli; 2° revisione a.a. 2024/2025 di Emily Diquigiovanni, Daniele Venturini, Vittorio Zanon



Università degli Studi di Verona
Dipartimento di Scienze Umane
LAUREA IN SCIENZE DEL SERVIZIO SOCIALE

Tirocinante

Anno Accademico

Supervisore Assistente Sociale

Tutor accademico di Tirocinio

Servizio

Ente

Periodo di tirocinio

Il Tirocinio nel Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale: obiettivi formativi e modalità attuative

di Paola GRIGOLETTI

Il Tirocinio professionalizzante nel Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale può definirsi un'esperienza programmata, avente lo scopo di far sperimentare agli studenti attività professionali, sviluppare processi di teorizzazione, verificare sul campo conoscenze teoriche.

Il tirocinio rappresenta un'occasione unica di elaborazione di un personale processo di sintesi tra conoscenze, competenze, atteggiamenti professionali la cui finalità è l'esercizio futuro della professione.

Le attività di tirocinio possono contribuire a far acquisire agli studenti:

- un metodo per affrontare problemi di impostazione, attuazione e verifica dei servizi sociali, cogliendo la molteplicità delle problematiche dell'intervento;
- un metodo per affrontare problemi delle persone dei servizi, sperimentando modalità e strumenti operativi adeguati alle problematiche ed agli obiettivi dell'Ente;
- strumenti per l'individuazione e la definizione dei problemi e la conoscenza dei bisogni, per articolare un progetto di intervento e prevedere le diverse fasi di esso, per identificare interlocutori all'interno ed all'esterno dell'Ente con i quali condurre operativamente il progetto.

Si possono individuare, inoltre, alcune capacità che possono essere sviluppate attraverso il tirocinio e le attività che in particolare concorrono a favorirle.

1. Capacità di analisi del servizio e del rapporto tra servizio e territorio.

Le attività che possono favorire tali acquisizioni sono:

- l'analisi dei problemi posti al servizio;
- l'analisi delle persone e dei bisogni;
- l'analisi delle caratteristiche del territorio;
- la verifica dell'intervento in atto.

2. Capacità di instaurare un rapporto interpersonale e di utilizzare la relazione professionale come strumento di intervento.

La relazione di aiuto caratterizza il lavoro dell'assistente sociale con le persone, ma al contempo buone relazioni interpersonali vanno sempre curate, anche con colleghi e operatori in generale.

3. Capacità di trasmettere e ricevere informazioni.

Tali capacità possono essere incrementate attraverso:

- la sperimentazione all'interno di processi in atto di trasmissione di informazioni circa il servizio e le risorse e l'assunzione di compiti in aree circoscritte di competenza dell'assistente sociale.

4. Capacità di proporre ed individuare soluzioni sia per rispondere a problemi singoli, sia a problemi più generali relativi alla gestione e organizzazione dei servizi.

Le attività possono riguardare:

- l'analisi e l'interpretazione di problemi individuali e di gruppo;
- la formulazione di piani di lavoro e di interventi adeguati;
- la predisposizione ed attuazione di interventi volti all'uso e/o recupero di risorse personali ed ambientali;
- la documentazione in uso nel servizio (registrazioni e relazioni relative all'intervento).

5. Capacità di stendere analiticamente una progettazione operativa di servizi: impostazione, gestione, verifica, procedure di attuazione.

Le attività riguarderanno:

- l'elaborazione della domanda ed eventuali contributi a processi di organizzazione e riorganizzazione di risorse, di programmazione di servizi, di informazione, educazione, animazione, in atto nel servizio.

6. Capacità di analisi e comprensione dei processi politico-amministrativi connessi all'intervento sociale.

Ciò che avviene nel rapporto con l'utenza non è slegato da scelte politiche dell'Ente, delle istituzioni locali, regionali e nazionali. Anche il contesto internazionale ha ripercussioni che devono essere tenute in considerazione.

Obiettivi

Sono stati individuati alcuni obiettivi da raggiungere attraverso le attività di tirocinio degli studenti, nei due anni di tirocinio collocati nel 2° e 3° anno di corso del LiSSS.

1 - Lo sviluppo di capacità di analisi del servizio, dell'Ente e del territorio e l'acquisizione di capacità di inserimento in un servizio, in un gruppo di lavoro e/o di équipe attraverso l'osservazione dei processi di lavoro dell'assistente sociale e/o del gruppo di operatori per l'attuazione dell'intervento.

Sono previste attività propedeutiche nel LiSSS ed attività dei tirocinanti nei servizi in cui sono inseriti.

Incontri periodici di gruppo (laboratorio di tirocinio), condotti dai Tutor per il tirocinio presso UNIVR per un approfondimento e confronto su competenze, obiettivi, prestazioni, attività dei servizi, rielaborazioni.

Attività dei tirocinanti nei servizi:

- partecipazione a momenti di lavoro dell'assistente sociale (colloqui, visite domiciliari, riunioni)
- lettura della documentazione del servizio (relazioni, delibere ecc.)
- lettura di cartelle ecc.

2 - Lo sviluppo di capacità di interpretazione di problemi individuali e/o di gruppo, formulazione di piani di lavoro, reperimento e/o attivazione delle risorse istituzionali e non, attuazione di interventi.

Per aiutare i tirocinanti a sviluppare capacità di interpretazione e definizione di problemi e di analizzare il processo di intervento condotto dall'assistente sociale si prevedono varie attività, da effettuare sia nel servizio che nel Laboratorio, nei gruppi e nell'intero corso:

- analisi dei casi aperti in carico all'A.S., per cogliere caratteristiche delle persone e/o di problemi presentati e risposte date dall'A.S. e dal servizio (lavoro su dei casi, uso di griglie su richiesta, problema, risposta [allegato A]);
- analisi del processo di intervento effettuato dall'A.S. su due o più casi, a seconda della complessità.

Attività dei tirocinanti

- nel servizio, analisi delle cartelle e confronto con l'assistente sociale, per l'interpretazione di passaggi e fasi del processo di intervento (uso delle griglie: analisi di un caso, richiesta/problema/risposta, processo d'intervento problema);
- nel laboratorio, confronto nei gruppi e approfondimento della metodologia dell'intervento.

3 - Lo Sviluppo di capacità di instaurare un rapporto interpersonale, sia attraverso l'osservazione del lavoro dell'A.S. sia attraverso l'assunzione di limitate responsabilità.

Attività nei servizi.

- sperimentare, all'interno dei processi in atto, la trasmissione di informazioni circa il servizio e le risorse (primo contatto e/o segretariato sociale);
- documentare il lavoro osservato (registrazione di almeno due colloqui, relazioni su visite domiciliari e riunioni, ecc.);
- osservare e partecipare a momenti di lavoro dell'assistente sociale con le persone (colloqui, visite domiciliari, ecc.) e con altri operatori (riunioni, ecc.).

4 - Lo sviluppo di capacità di condurre un processo di intervento e di utilizzare strumenti necessari, in particolare: il colloquio, l'individuazione e l'uso di risorse, la documentazione.

Per aiutare i tirocinanti a sviluppare capacità di affrontare un processo di intervento con le persone si prevedono varie attività, da effettuare sia nel servizio che nel Laboratorio di guida al tirocinio.

- osservazione di momenti di lavoro dell'assistente sociale (colloqui visite domiciliari, riunioni di équipe ecc.) e lavoro conseguente di documentazione: registrazioni, sintesi, relazioni;
- inserimento del tirocinante nel lavoro dell'assistente sociale su casi in fase di conduzione, scelti dall'operatore, uno o più, a seconda della complessità;
- partecipazione a colloqui con le persone;
- partecipazione a riunioni con altri operatori o ad incontri con referenti significativi per il lavoro sul caso (insegnanti, medici, volontari, funzionari dell'Ente di appartenenza o altri Enti);
- registrazione e/o relazione su questi momenti di lavoro;
- stesura di osservazioni e progettazione di ulteriori "passi", tenendo presente le fasi del processo di aiuto: individuazione del problema; determinazione degli obiettivi a medio e lungo termine; sviluppo di strategie possibili e scelta della strategia secondo criteri di efficienza-efficacia; progettazione dell'intervento e stesura del piano di lavoro; contenuto del contratto con l'utente; attuazione dell'intervento con la persona, famiglia ambiente; valutazione.

Da sottolineare la necessità di assunzione di compiti da parte del tirocinante per sperimentare in prima persona il rapporto con la persona.

La partecipazione al processo d'intervento condotto dall'assistente sociale supervisore nel suo svolgersi (anziché l'analisi di quanto è stato già effettuato dall'assistente sociale in precedenza), permette all'allievo di sviluppare capacità di progettare fasi successive di intervento. Il tirocinante potrà ipotizzare "passi" successivi e piani di lavoro che confronterà con l'assistente sociale supervisore. La possibilità di assumere compiti, anche se limitati, all'interno del processo d'intervento con la persona, aiuta lo studente ad acquisire una consapevolezza delle sue capacità e difficoltà.

4.1 - Sviluppo di capacità per approfondire il colloquio quale strumento indispensabile per l'intervento.

Attività da svolgere:

- registrazione di alcuni colloqui da parte di ogni tirocinante;
- lavoro dei gruppi con i Tutor di tirocinio sulle registrazioni ed applicazione di una griglia per evidenziare: contesto di servizio, modalità di convocazione, obiettivi, fasi del colloquio, aspetti di contenuto ed aspetti di relazione (uso della griglia: analisi del colloquio).
- presentazione di una simulata e discussione nel corso.

4.2 – Sviluppo di capacità di confronto ed approfondimento sul significato e l'uso della documentazione nel servizio sociale.

Attività da svolgere:

- presentazione ed analisi della documentazione usata nei servizi.
- lavoro nei gruppi e nel corso sui possibili obiettivi della documentazione di servizio sociale: raccogliere informazioni, seguire un processo d'intervento, approfondire la metodologia di lavoro e la conoscenza del caso, facilitare la presa di decisione, rendere possibile la trasmissione ad altri operatori.

5 - Lo sviluppo di capacità di cogliere ruolo e funzioni dell'assistente sociale nel servizio, oltre che nei confronti delle persone, anche nei confronti dell'organizzazione (proposte, relazioni, progetti) e nei confronti dell'esterno (territorio con i suoi referenti, gruppi, reti).

Per favorire l'acquisizione di questa capacità si prevedono presentazioni ed analisi di esperienza con la presenza di operatori e momenti di approfondimento e confronto nei laboratori di tirocinio sul ruolo del servizio sociale in ambiti specifici

Per quanto riguarda lo sviluppo di capacità di cogliere ruolo e funzioni dell'assistente sociale, oltre che nei confronti della persona anche nei confronti dell'organizzazione e del territorio, gli studenti utilizzeranno e rielaboreranno:

- le conoscenze ed osservazioni sul lavoro dell'assistente sociale nel tirocinio;
- una specifica ricostruzione dei momenti di lavoro dell'assistente sociale nell'arco di un periodo di tempo (frequenza nei servizi in settimane intensive);
- l'eventuale partecipazione a progetti specifici nel servizio possa essere aiutata a ricondurre le varie attività dell'assistente sociale alle funzioni assunte dall'assistente sociale stessa e complessivamente dal servizio sociale nell'Ente.

Oltre alle attività nei servizi sono previsti momenti di riflessione nei gruppi e nel corso su aspetti amministrativi, organizzativi e promozionali del lavoro dell'assistente sociale e sulle attività che sono da riferirsi a funzioni di organizzazione dei servizi, di promozione e sensibilizzazione del territorio ed al lavoro di rete.

6. Capacità di analisi e comprensione dei processi politico-amministrativi connessi all'intervento sociale.

Affinché ciò avvenga, i tirocinanti dovranno avere momenti specifici per:

- riflettere con il supervisore e nel Laboratorio per cogliere la funzione politica, strategica e di indirizzo da parte di chi ha compiti organizzativi, programmatori e di scelte;

- cogliere la dimensione del ruolo politico della professione di assistente sociale, che dovrà essere analizzata e dovrà diventare fonte di riflessione per lo sviluppo di competenze specifiche.

Note per l'utilizzo del *Quaderno di tirocinio*

Quali sono gli obiettivi?

Guidare l'evoluzione del percorso di formazione in sede di tirocinio seguendo le fasi del programma proposto dal Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale;

Supportare le sessioni di supervisione affinché siano un'occasione per lo studente e il supervisore di confronto e crescita professionale.

Che utilità ha il quaderno?

Serve per orientare le fasi dell'apprendimento in tirocinio in modo organizzato seguendo gli stimoli proposti negli (apprendimenti/ abilità/ compiti);

Non obbliga a seguire il percorso di apprendimento in modo lineare o consequenziale, anzi, il quaderno è stato pensato per ritornare spesso sugli argomenti già sperimentati al fine di verificarne e migliorarne la loro acquisizione;

Serve per "fermarsi" nella sessione di supervisione per far riflettere il tirocinante e il supervisore, per favorire la verifica del percorso sulla base dei passi compiuti, di quelli evolutivi previsti dal programma di tirocinio e sulle opportunità offerte dal contesto del servizio;

Come può essere utilizzato?

Gli (apprendimenti /abilità /compiti) sono le possibili occasioni offerte dal contesto di tirocinio. È chiaro che non tutto quello che è previsto nel quaderno potrà essere svolto in tirocinio. Nel quaderno sono riportati molti compiti, abilità e apprendimenti realizzabili in un servizio ideale.

In relazione a quello che viene svolto in tirocinio, sulla base del programma e accordo fra supervisore e tirocinante, i contenuti del quaderno sono una guida ordinata e dettagliata che trovano nella sessione di supervisione il luogo ideale per la puntualizzazione, l'analisi, la verifica, le osservazioni, insomma tutto ciò che giova alla formazione in tirocinio.

L'indicazione è di compilarlo durante la sessione di supervisione assieme al supervisore.

Di chi è il quaderno?

Il quaderno è del tirocinante, la copertina, infatti, ne prevede il nome.

Chi scrive è il tirocinante però i contenuti saranno il frutto del lavoro sviluppato nella sessione di supervisione.

Cosa si intende per contenuti sintetici, quali possono essere i contenuti ipotetici? Perché spazi bianchi?

Sono spazi dove annotare riflessioni, precisazioni e commenti circa ciò che è successo nel contesto di tirocinio e durante i laboratori. Diviene un modo

per lasciare le “tracce” le “testimonianze” (nero su bianco) di ciò che si fa, di ciò che si acquisisce e anche delle domande ancora aperte.

E’ un “luogo” dove si descrive il percorso individuale ricercando anche strumenti nuovi e risorse che aiutano ad apprendere. Le note possono riguardare:

Osservazioni circa il raggiungimento degli obiettivi;

Punti critici del percorso formativo individuale;

Osservazioni circa ciò che si sta apprendendo anche in considerazione alle difficoltà (struttura, servizio, “colleghi”, persone.....).

Contenuti interessanti emersi durante i laboratori di tirocinio.

A cosa servono gli strumenti e le schede allegate proposte?

Sono supporti utili per analizzare in dettaglio alcuni punti importanti del percorso di tirocinio. Durante lo svolgimento del tirocinio verranno di volta in volta spiegati e proposti.

1. SAPER ANALIZZARE LA REALTA' ORGANIZZATIVA

Apprendimenti / Abilità / Compiti

1. - Si richiede al tirocinante di sapere conoscere e descrivere i principali elementi nelle aree sotto riportate:

1.1 - ENTE:

- a) indicazione della sua denominazione e configurazione istituzionale
- b) legislazione di riferimento (normativa, nazionale e regionale)

1.2 - SERVIZIO

- a) individuazione delle strutture, servizi, dipartimenti in cui si articola
- b) delibere, circolari, legislazione di riferimento (locali o altro)
- c) altra documentazione

	Contenuti sintetici

2 - Si richiede di saper differenziare i ruoli politici dai ruoli tecnici relativamente ai soggetti riportati sotto (non è necessario indicare i nomi).

2.1 GLI AMMINISTRATORI

Descrivere la componente politica – strategica - dell'organizzazione (*management*)

2.2 LA DIRIGENZA (qualora sia presente)

Descrivere il ruolo, le funzioni, i compiti di Direttore e dirigenti

2.3. IL PERSONALE DEL SERVIZIO (parte amministrativa, coordinatore, AS, ...)

Descrivere la componente tecnica dell'organizzazione, sapendone definire:

- ruoli
- compiti
- funzioni
- responsabilità

	Contenuti sintetici

3 - Individuare l'organigramma del Servizio, distinguendo ruoli e funzioni, lettura dello stesso in termini orizzontali e verticali ("chi fa che cosa").

	Contenuti sintetici

4 - Riportare eventuali altre figure professionali presenti nel Servizio, specificando le diverse competenze e i termini della collaborazione con il lavoro dell'assistente sociale.

	Contenuti sintetici

2. SAPER INDIVIDUARE LA TIPOLOGIA DELLA PERSONA E LE MODALITA' DI LAVORO

Apprendimenti / Abilità / Compiti

2.1 – Si chiede al tirocinante di saper rispondere alle seguenti domande.

- a) A chi si rivolge il Servizio?
- b) Chi (quale operatore) all'interno del Servizio svolge:
il 1° contatto; il 1° colloquio; il "trattamento" del caso; altri tipi di azioni.
- c) Con quali modalità accoglie la persona (ricevimento, appuntamento, segnalazione ...)?
- d) Presa in carico esclusiva o vi è una equipe? Oppure si individua un *case manager*?) Ancora, avviene secondo criteri derivanti dalla legislazione, secondo la prassi operative, organizzative, ... (riportare altri criteri).
- e) Chi invia ad altri Servizi? Come/in che modalità?
- f) Con chi collabora il Servizio?

	Contenuti sintetici

	Contenuti sintetici

3. SAPER ANALIZZARE IL SISTEMA DELLE RISORSE

Apprendimenti / Abilità / Compiti

3.1 - Saper individuare le risorse formali che vengono normalmente utilizzate:

- pubbliche
- private "profit"
- private "non profit"
- destinate a "tutti"
- destinate a "casi" particolari
- progetti specifici/occasionali

3.2 - Si chiede al tirocinante di saper individuare le risorse informali che vengono normalmente utilizzate

- organizzate
- attivabili su richieste/bisogni particolari

	Contenuti sintetici

4. SVILUPPARE LE CAPACITA' PER LEGGERE LA COMUNITA' TERRITORIALE¹ **(LE RISORSE ED I PROBLEMI PRESENTI)**

Apprendimenti/ Abilità/ Compiti

4.1 Si chiede al tirocinante di saper individuare:

4.1.1 il PROFILO TERRITORIALE (specificando in particolare ciò che si riferisce alla popolazione utente)

- i confini territoriali
- la rete delle comunicazioni
- presenza (o assenza) e locazione delle aree di degrado ambientale
- la presenza di sedi di lavoro produttivo
- i luoghi di ritrovo (sportivi, culturali, ricreativi, oratori, ...)
- la presenza di associazioni di volontariato, del privato sociale ...
- condizione di strade, marciapiedi, ...

4.1.2. il PROFILO DEI SERVIZI, PUBBLICI E PRIVATI PRESENTI

- servizi sociali
- servizi sanitari
- servizi ricreativo – culturali
- servizi socio – educativi
- scuole / asili / centri di formazione,
- sono accessibili? Vi è rete informale per l'accompagnamento in questi luoghi?

4.1.3. PROFILO DEMOGRAFICO - CULTURALE – ANTROPOLOGICO

- il senso di appartenenza²
- caratteristiche della popolazione (dati su anziani, adulti, minori)
- l'associazionismo
- l'abbandono scolastico
- la disoccupazione
- il "lavoro nero"
- presenza di popolazione immigrata/processi di integrazione
- la criminalità
- come è cambiato il territorio/la popolazione/la vita nel tempo?
-

¹ Per comunità territoriale è da intendersi, in questo contesto, il bacino geografico dell'utenza a cui il Servizio è preposto a rispondere (= area di competenza)

² Alcuni indicatori esemplificativi del senso di appartenenza sono:

- maggiore è la dimensione della popolazione minore è il senso di appartenenza;
- maggiore è la mobilità, minore è la connessione emotiva.

4.2 Modalità, strumenti e fonti utilizzate dal tirocinante

- Documentazione (es. i Piani di zona)
- strumenti specifici adottati
- narrazione degli operatori
- partecipazione diretta “alla vita nel territorio”
- partecipazione ai colloqui e alla gestione dei “casi”

	Contenuti sintetici

	Contenuti sintetici

5. SVILUPPARE LE CAPACITÀ DI UTILIZZAZIONE DEGLI STRUMENTI DELL'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA PROFESSIONALE

Apprendimenti / Abilità / Compiti

5.1 *Acquisire capacità di:*

5.1.1 **Consultare testi legislativi** (per individuare e chiarire obiettivi, prescrizioni, vincoli, risorse...)

5.1.2 **Analizzare i documenti interni di carattere amministrativo** (regolamenti, budget, delibere, circolari, ecc...)

5.1.3 **Utilizzare la modulistica** (cogliendo gli aspetti professionali – oltre a quelli amministrativi – degli strumenti necessari per l'attività di Servizio)

	Contenuti sintetici

Proposte di attività

5.2 Strutturare la sessione di supervisione (*indicare la frequenza, i tempi, le modalità*)

5.3 Favorire l'utilizzo del Diario di Tirocinio³ (*indicare se viene aggiornato, verificato, discusso*)

5.4 Fornire indicazioni per la registrazione di interventi, colloqui e riunioni.

5.5 Mettere il tirocinante nella condizione di scrivere (es. aggiornare le cartelle, stendere relazioni ...)

5.6 Favorire il percorso coinvolgendolo nelle attività, invogliandolo alla curiosità per la ricerca delle informazioni

	Contenuti sintetici

³ Per Diario di Tirocinio si intende un quaderno / diario dove il tirocinante trascrive giorno per giorno compiti svolti attività a cui ha partecipato, impressioni, interrogativi, riflessioni, ecc. utili all'attività di apprendimento (confronto sulla dimensione emotiva e razionale).

6. SAPER ANALIZZARE LA “SETTIMANA TIPO” DELL’ ASSISTENTE SOCIALE

6. 1 Il tirocinante è invitato a registrare in ordine cronologico la settimana di lavoro dell’assistente sociale, fornendo il maggior numero di dettagli possibili.

Il periodo più congeniale per lo svolgimento del compito è la settimana esclusivamente dedicata al tirocinio.

Questa “esercitazione” è finalizzata ad acquisire elementi circa:

- l’organizzazione della giornata di lavoro;
- l’ordinarietà e gli imprevisti;
- le priorità;
- le attività svolte dall’Assistente Sociale non solo a diretto contatto con la persona ma anche nell’organizzazione e nel territorio.

Strumenti

Griglia per l’analisi della “settimana tipo” dell’assistente sociale

	Contenuti sintetici

**7. SVILUPPARE CAPACITA' PER ANALIZZARE
e/o COSTRUIRE
LA CARTELLA SOCIALE**

7.1 Si invita il tirocinante a reperire e analizzare la cartella sociale utilizzata nel servizio e, attraverso il confronto fra servizi diversi nei laboratori di tirocinio, sviluppare capacità per costruire la cartella sociale secondo le tipologie delle persone, le problematiche presentate e gli obiettivi del servizio.

	Contenuti sintetici



Università di Verona
Dipartimento di Scienze Umane
Corso di Laurea in Scienze
del Servizio Sociale

ALLEGATO A

SCHEDA RICHIESTA - PROBLEMA

Sevizio

Ente

Richiesta			Problema		Bisogno e risposta
Chi chiede	Che cosa chiede	Per chi chiede	Qual è il problema posto?	Di chi è il problema	Il problema espresso corrisponde al bisogno rilevato/valutato/individuato? Quale risposta dell'assistente sociale.