

# Prendersi cura degli assistenti sociali

## Un progetto di supervisione online con le assistenti sociali italiane durante l'emergenza sanitaria Covid-19

Chiara Pancioli, | 15 novembre 2022

*I Policy Highlights di Politiche Sociali /Social Policies*

*L'articolo che segue sintetizza alcuni degli esiti principali di un lavoro pubblicato sul numero 2/2022 di Politiche Sociali/Social Policies, rivista edita dal Mulino e promossa dalla rete ESPANet-Italia. Per maggiori dettagli e citazioni: Pancioli, C., «Prendiamoci cura di noi»: un progetto di supervisione online con le assistenti sociali italiane durante l'emergenza sanitaria COVID-19, in Politiche Sociali/Social Policies, 2/2022, pp. 289-310. Per questo contributo Chiara Pancioli è risultata vincitrice, ex aequo con Livio Calabresi, del Premio Giovane Ricercatore 2021, organizzato da Politiche Sociali/Social Policies in collaborazione con ESPANet-Italia.*

### Introduzione: il benessere degli operatori durante l'emergenza sanitaria

Il Servizio sociale è una professione che lavora in emergenza “per definizione” poiché le sfide che gli assistenti sociali affrontano quotidianamente sono caratterizzate da un alto tasso di frenesia, complessità e multidimensionalità. Gli assistenti sociali rientrano tra quelle categorie di professionisti quotidianamente esposte a situazioni che possono provocare stress e sensazioni di ansia, tali da compromettere il loro benessere psico-fisico. Trovandosi, per professione, a dover prendersi cura di persone in difficoltà, spesso si riscoprono loro stessi fragili e vulnerabili[*note*]Folgheraiter, F. (a cura di) (2014), *Non fare agli altri. Il benessere in una società meno ingiusta*, Trento, Erickson.[/*note*]. Tuttavia, è noto che le conseguenze dirette e indirette dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del virus SARS-CoV-2 hanno posto i Servizi per l'aiuto di fronte a **sfide inedite** nelle quali gli assistenti sociali hanno dovuto compiere **enormi sforzi operativi e personali**. I bisogni e le necessità di persone in condizioni di fragilità si sono acuiti, nuovi problemi sono sorti anche nelle famiglie e in comunità intere e gli operatori si sono trovati a dover fronteggiare la quotidianità lavorativa e le emergenze in condizioni lavorative inusuali e inaspettate[*note*]Sanfelici, M., L. Gui e S. Mordegli (a cura di) (2020), *Il servizio sociale nell'emergenza Covid-19*, Milano, Franco Angeli.[/*note*]. Le abituali pratiche professionali utilizzate all'interno dei servizi si sono rivelate in parte inadatte a rispondere ai bisogni di supporto e sostegno. La necessità di mantenere vive le relazioni con gli utenti e sostenere gruppi e comunità durante la pandemia, pur rispettando le restrizioni governative per contenere la diffusione del virus, ha chiamato gli operatori a **ri-pensare le proprie prassi di lavoro** e a **trovare strategie creative**[*note*]Sanfelici et al. (2020); Truell, R. e S. Crompton (a cura di) (2020), *To the top of the cliff. How social work changed with COVID-19*, Rheinfelden, The International Federation of Social Workers.[/*note*]. Gli sforzi richiesti ai professionisti non hanno riguardato unicamente **aspetti organizzativi** della pratica quotidiana, bensì anche la **sfera etica** e la dimensione personale[*note*]Banks, S., T. Cai, E. De Jonge, J. Shears, M. Shum, A.M. Sobočan, K. Strom, R. Truell, M.J. Uriz e M. Weinberg (2020), *Ethical Challenges for Social Workers during COVID-19: A Global Perspective*, Rheinfelden, The International Federation of Social Workers.[/*note*]. Gli operatori si sono trovati a lavorare mettendo a rischio la propria salute, con il timore di essere contagiati, a prendere delle decisioni con un alto grado di discrezionalità e a operare gravosi bilanciamenti dei diversi interessi in gioco per l'attivazione o meno di interventi d'aiuto[*note*]Abrams, L. S., e A. J. Dettlaff (2020), "Voices from the Frontlines: Social Workers Confront the COVID-19 Pandemic", in *Social work*, 65, 3, pp. 302-305.[/*note*]. La condizione lavorativa ha inciso negativamente sul benessere professionale e personale, avendo delle ricadute anche a livello manageriale e organizzativo. Nel contesto d'emergenza, raramente i servizi hanno potuto organizzare momenti di sostegno psicologico o percorsi di supervisione per gli operatori[*note*]Cabiati, E. (2021), "Social workers helping each other during the COVID-19 pandemic: Online mutual support groups", in *International Social Work*, pp. 1-13.[/*note*].

### Il progetto “Prendiamoci cura di noi”

Il protrarsi nel tempo dell'emergenza sanitaria ha spinto l'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali a interrogarsi sullo stato di

benessere dei propri operatori e a intercettare le fatiche che i professionisti stavano vivendo. Nell'autunno 2020, al fine di sostenere gli assistenti sociali più coinvolti nella gestione delle conseguenze dell'emergenza da Covid-19, il Consiglio Nazionale dell'Ordine ha quindi messo a disposizione dei propri iscritti percorsi specifici di supervisione da remoto.

Il progetto – chiamato “Prendiamoci cura di noi” – rispondeva all'obiettivo di sostenere il benessere degli assistenti sociali partecipanti, permettere loro di riflettere sul loro lavoro nel corso della situazione di emergenza sanitaria, condividere vissuti, difficoltà e strategie per farvi fronte, attivando processi di sostegno reciproco in gruppo. Sostenere gli assistenti sociali nel proteggere la propria persona e il proprio operato è un aspetto essenziale per promuovere pratiche di intervento congruenti con i principi cardine della professione.

L'intero percorso ha previsto la costituzione di cinque gruppi di supervisione *online*, cui hanno partecipato 37 assistenti sociali, per la quasi totalità donne, provenienti da diverse Regioni, con un'equa distribuzione tra Nord, Centro e Sud Italia, e impegnati in diversi servizi, sia pubblici sia del privato sociale, e in differenti ambiti: dipendenze patologiche, anziani, tutela minori, disagio adulto e grave emarginazione, uffici per il reddito di cittadinanza, progettazione sociale e area socio-educativa. Tra dicembre 2020 e fine gennaio 2021, ogni gruppo ha svolto tre incontri di supervisione della durata di due ore ciascuno tramite la piattaforma Zoom. Oltre alla partecipazione ai gruppi è stato offerto un sostegno personale, mettendo a disposizione, per chi lo desiderasse, un colloquio individuale.

## La ricerca

Al progetto di supervisione si è affiancata una *ricerca qualitativa* con una *triplice finalità*: i) studiare il processo di supervisione *online*, con particolare riferimento alle dinamiche all'interno del gruppo di lavoro e alle funzioni del supervisore; ii) analizzare i bisogni espressi dagli operatori impegnati ad affrontare la situazione di crisi; iii) raccogliere il punto di vista dei partecipanti sull'esperienza di supervisione. La ricerca è stata condotta attraverso due strumenti: l'analisi dei diari compilati dai supervisori al termine di ogni incontro e un *focus group* realizzato con 12 assistenti sociali che hanno partecipato alla supervisione, interessate a prendere parte anche alla ricerca per riflettere sull'esperienza condotta, sulle criticità e sui punti di forza sperimentati.

## I risultati

La ricerca sull'esperienza condotta conferma quanto affermato dalla letteratura internazionale rispetto all'importanza per gli operatori sociali di **porre attenzione al proprio benessere personale**, fortemente messo alla prova dalla complessità delle sfide professionali quotidiane, a maggior ragione in un contesto emergenziale. Le assistenti sociali hanno condiviso l'utilità di ritagliarsi un momento per ragionare sulla situazione di criticità che stavano affrontando e avere uno **spazio di espressione emotiva** libera. Ciò che le assistenti sociali hanno evidenziato in particolar modo è stato il valore aggiunto di potersi confrontare con operatori che svolgono la stessa professione. Poter parlare il medesimo linguaggio, avere la certezza che chi si ha di fronte comprenda pienamente le situazioni cui ci si riferisce e i conseguenti vissuti, poiché ne ha fatto esperienza diretta, ha rassicurato i partecipanti e ha permesso immediatamente la creazione di un **clima di accoglienza e fiducia** nel gruppo. Si sono quindi generate quelle **dinamiche di mutualità** auspicate all'inizio della progettazione.

Analizzando i contenuti emersi nei gruppi di supervisione, è emerso chiaramente come questi siano stati innanzitutto l'occasione per **rielaborare vissuti di profonda sofferenza** e disorientamento. Le professioniste hanno vissuto gli incontri di supervisione come uno spazio loro, in cui poter prendersi cura di sé, «uno spazio autentico» in cui poter iniziare a razionalizzare alcuni eventi e vissuti di un periodo che loro definiscono «professionalmente tragico». Citando le parole di una partecipante, gli incontri hanno rappresentato l'occasione per «*sfogare la pressione che la gestione dell'emergenza COVID mi aveva creato interiormente*». La supervisione ha permesso l'emersione dello smarrimento, anche professionale, che le assistenti sociali stavano attraversando. Quasi tutte le operatrici hanno infatti condiviso di essersi sentite «al limite» in questo periodo di grande emergenza. Molte di loro hanno pensato di essere vicine al *burn out*, si sono ritrovate più volte a pensare seriamente di lasciare il proprio lavoro. Hanno sentito la motivazione professionale calare e talvolta hanno avuto l'impressione di averla completamente persa. In diverse occasioni, durante la supervisione, le assistenti sociali hanno riferito del «*carico di lavoro estremo*» cui sono stati sottoposte e delle mansioni non proprie che si sono trovate a ricoprire, cui hanno risposto con

dedizione, ben comprendendo la fase di crisi che si stava attraversando.

Gli incontri di supervisione sono stati l'occasione anche per **condividere nuove prassi** nate durante l'emergenza sanitaria. Le professioniste negli incontri si sono aiutate reciprocamente, non solo nell'accoglienza reciproca, nella disponibilità all'ascolto e nel supporto per la rielaborazione dei vissuti emotivi e delle fatiche, ma anche per aspetti pratici e operativi. Nei vari gruppi vi sono stati veri e propri scambi di informazioni e di esperienze, consigli e aiuti inerenti pratiche professionali. Si sono scambiate esperienze concrete, ad esempio, sulle visite domiciliari, su come svolgere i colloqui o sull'impossibilità di farlo perché le persone si trovavano in struttura piuttosto che in ospedale. Si sono confrontate su come concretamente stava cambiando il loro modo di interagire con le persone, sull'uso della tecnologia informatica, sui modi di portare a termine processi di *assessment*. Hanno condiviso che il loro modo di operare si stava modificando «*in diretta, in corsa*».

Lo scambio nato nei gruppi ha inoltre permesso alle assistenti sociali di **confrontarsi sulle questioni etiche e sui dilemmi** che quotidianamente si sono trovate ad affrontare per tutelare la salute propria e quelle delle persone con cui instauravano relazioni d'aiuto. Numerosi sono stati gli episodi che hanno riferito nel corso della supervisione a riprova delle difficili scelte che hanno dovuto affrontare: «*incontrare quell'utente del servizio, avrebbe esposto lui e tutta la famiglia ad un grande rischio di contagio o in quel momento la fragilità emotiva e la solitudine che il nucleo in difficoltà stava affrontando avrebbe potuto rappresentare un problema più grande?*». Il confronto non sempre ha portato a decisioni o soluzioni, ma la condivisione e l'acquisizione della consapevolezza che altri si trovavano di fronte alle stesse difficoltà **dava coraggio** e contribuiva a creare un «**senso del noi**» utile per non sentirsi soli. Le assistenti sociali hanno così riscoperto la forza, il valore e il sapere specifico di chi svolge la loro professione. A loro parere la conoscenza acquisita in virtù di ciò che quotidianamente ascoltano, incontrano e affrontano dovrebbe essere maggiormente valorizzata a livello di sistema e messa a disposizione per la presa di decisioni non solo a livello organizzativo dei servizi, ma anche per le politiche sociali. I bisogni che incontrano, le difficoltà di vita che le persone condividono con loro, ma anche le fatiche che vivono i servizi stessi per rispondere alle diverse necessità, costituiscono un sapere su cui potrebbero poggiare progetti di miglioramento per il lavoro sociale.

Seppur con le difficoltà e le peculiarità che si riscontrano nelle esperienze di gruppi *online*, **la modalità di supervisione su piattaforme digitali è stata apprezzata** dagli operatori per un duplice motivo: da un lato, ha permesso loro di partecipare direttamente da casa in orari conciliabili con il lavoro e con gli impegni personali e familiari; dall'altro, ha dato l'opportunità di "incontrarsi" e conoscersi con professionisti di servizi e territori diversi. Questo ha portato il vantaggio, per le assistenti coinvolte, di scoprire modalità organizzative e di gestione dei servizi totalmente diverse da quelle del proprio contesto e di stringere relazioni con operatori di altre realtà che sono proseguite dopo le attività del gruppo di supervisione.

## Un modello utile anche per periodi di "ordinaria" emergenza?

L'esperienza condotta conferma la necessità per i professionisti dell'aiuto di avere spazi e momenti dedicati alla supervisione professionale per poter lavorare sul proprio benessere personale e poter così essere sereni ed efficaci nell'aiuto alle persone che incontrano nella propria quotidianità lavorativa. L'**emergenza sanitaria** ha reso pensabile e possibile realizzare **modi nuovi e diversi**, non solo di svolgere la professione di assistente sociale, ma anche **di realizzare percorsi di supervisione**. Il valore aggiunto di partecipare alla supervisione con persone di altri servizi, che non si conoscono, anche geograficamente distanti, ma che condividono la stessa professionalità, è stato evidenziato come un punto di forza che ha permesso alle operatrici di sentirsi libere di esprimersi e pienamente comprese allo stesso tempo. Le professioniste coinvolte hanno anche espresso il desiderio di programmare periodici incontri *online* di confronto aperto su tematiche diverse, per poter ragionare insieme ed arricchirsi delle diverse esperienze realizzate sul territorio nazionale. Questo progetto, messo in campo in condizioni eccezionali, potrebbe quindi rappresentare **un modello da cui prendere spunto** per impostare percorsi di supervisione *online*, di facile accesso, con orari flessibili, che uniscono operatori di ambiti simili o diversi, ma accumulati dalla volontà di confronto e di crescita professionale.