



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA**

**Dipartimento di psicologia dello sviluppo e della  
socializzazione (DPSS)**

**Dipartimento di filosofia, sociologia, pedagogia e  
psicologia applicata (FISPPA)**

**Corso di laurea magistrale in psicologia di  
comunità, della promozione del benessere e  
del cambiamento sociale**

**Tesi di laurea Magistrale**

**L'esperienza di tirocinio come processo di transizione verso  
la professionalizzazione. Le criticità nella definizione del  
ruolo e le potenzialità per la crescita dell'individuo.**

*Relatore*

**Prof. Paolo Francesco Cottone**

*Correlatore*

**Prof. Ciro De Vincenzo**

*Laureando: Alessandro Cracco*

*Matricola: 2052394*

Anno Accademico 2023/2024

A coloro che mi supportano in questo percorso

L'interpretazione, per quanto «oscura» possa diventare, deve rimanere pubblicamente accessibile, se non vogliamo che una cultura piombi nel caos, e con essa gli individui che e fanno parte.

*Jerome Bruner (1992)*

## SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE</b>	5
<b>CAPITOLO 1. QUADRO TEORICO CONCETTUALE</b>	7
1.1. Introduzione	7
1.2. Fare un tirocinio significa permanere in una zona di confine	7
1.3. Legislazione sul tirocinio in Italia	10
1.4. Marginalizzazione nel sistema di accoglienza italiano e le condizioni di lavoro con persone marginalizzate	11
1.5. Fondamenti ontologici ed epistemologici	15
1.5.1. La teoria psico-semiotico-culturale (SCPT Framework)	15
1.5.2. La teoria della liminalità	17
<b>CAPITOLO 2. LA RICERCA</b>	19
2.1. Il contesto in esame	19
2.2. Obiettivi e domande di ricerca	21
2.3. Uno sguardo metodologico preliminare	22
2.4. Metodo di raccolta dei dati	23
2.5. Metodo di analisi dei dati	25
<b>CAPITOLO 3. RISULTATI</b>	26
3.1. Tema 1. Lo sportello, un servizio che riflette delle mancanze sistemiche	27
3.1.1. La percezione di essere sole nella gestione dello sportello	27
3.1.2. Problematiche nella formazione	29
3.1.3. Ritrovarsi proiettata in un ruolo poco preciso	30
3.1.4. L'incontro con un soggetto prima estraneo	32
3.2. Tema 2. Liminalità tra didattica e formazione	35
3.2.1. L'apprendimento esperienziale in uno spazio liminale tra didattica e lavoro	35
3.2.2. Il tirocinio: una formazione più personale che didattico-curriculare	38

3.2.3. Il tirocinio è orientativo per il futuro in quanto aderente alla realtà	40
3.3. Tema 3. Spazio liminale tra personale e professionale	42
3.3.1. Trovare un equilibrio tra il rapporto umano e professionale con l'utenza	43
3.3.2. Trovare un equilibrio tra impotenza e onnipotenza	45
3.3.3. Imparare a non portarsi a casa un carico emotivo	47
3.3.4. Imparare a gestire la disparità di privilegio rispetto agli utenti	49
3.4. Tema 4. Trans-agire in una professionista	52
3.4.1. Saper fronteggiare internamente ed esternamente i vissuti riportati dagli utenti	53
3.4.2. Saper instaurare un rapporto professionalmente adeguato	58
3.4.3. Il ruolo è uno strumento per definire il confine	64
3.4.4. Un'esperienza che consapevolizza cambia la studentessa e le sue prospettive	68
<b>CAPITOLO 4. DISCUSSIONE</b>	<b>72</b>
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>81</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>85</b>

## INTRODUZIONE

Il tirocinio è un'esperienza formativa presente in ormai tutti i corsi di laurea in quanto riconosciuto mezzo d'interconnessione tra università, mondo del lavoro e territorio. Per studiare le potenzialità e le criticità di questo strumento formativo, nel seguente elaborato abbiamo indagato l'esperienza di tirocinio, presso uno sportello per richiedenti asilo padovano, dalla prospettiva delle persone che lo hanno svolto. Al fine di dare una prospettiva ampia rispetto a tutti gli elementi che caratterizzano la specificità del tema trattato, nel primo capitolo verrà fornito un quadro generale sul punto di vista della psicologia culturale dell'educazione rispetto ai tirocini come esperienze di confine tra mondo universitario e del lavoro. Presenteremo, perciò, i concetti fondamentali di questa letteratura, quali: il concetto di confine, di comunità di pratiche e di riflessività critica. A seguire daremo dei brevi riferimenti legali sulla legislazione che norma i tirocini in Italia e forniremo una panoramica sul settore lavorativo dell'accoglienza in cui ci siamo concentrati. A tal proposito presenteremo, al contempo, delle ricerche che permettano di comprendere le caratteristiche del lavoro in questo settore e altre che analizzano la condizione marginalizzata di coloro con i quali i lavoratori in questione si interfacciano nel corso della loro attività lavorativa. Alla fine del primo capitolo verranno presentate: la teoria psico-semiotico-culturale (SCPT Framework) e la teoria della liminalità, per esprimere i cardini epistemologici e ontologici della ricerca. Nel secondo capitolo verrà presentato il contesto in cui le intervistate hanno svolto il proprio tirocinio. Riteniamo che questo abbia delle specificità uniche in letteratura, in quanto non abbiamo riscontrato altri studi che analizzino l'esperienza di tirocinio in un contesto di aiuto o supporto a persone viventi in condizioni di estrema marginalizzazione. Questa sezione permetterà, inoltre, di avere un quadro chiaro dell'attività lavorativa svolta dalle intervistate. Nello stesso capitolo verranno esposti gli obiettivi della ricerca qualitativa, che ci hanno portati a domandarci quali sono le modalità di esplorazione e transizione nel nuovo ruolo professionale da parte delle tirocinanti e quali le intersezioni esistenti tra esperienza di tirocinio, esperienza personale, trasformazioni biografiche ed emozionali. Descriveremo in modo esteso, inoltre, come la presente ricerca ha utilizzato una metodologia qualitativa psicosocialmente e psicoculturalmente orientata, che è stata applicata nell'analisi tematica di 20 interviste condotte con persone che hanno svolto il tirocinio presso lo

sportello M.A.S.H. dal 2017 al 2022. Nel terzo capitolo descriveremo i risultati emersi dall'analisi delle interviste delineando 4 temi e 15 famiglie. Sarà, in questo modo, riportato come si delinea il processo, da noi rilevato, dell'esperienza formativa delle partecipanti. Tale processo ha avvio con l'ingresso nel nuovo contesto, in cui gli elementi nuovi, propri dello sportello e del settore lavorativo dell'accoglienza, comportano dei fattori di rottura dalla normalità delle studentesse e di conseguente fuoriuscita dal sistema da cui esse provenivano. A seguire, descriveremo due temi che esplorano lo spazio liminale proprio del tirocinio. Il primo: "Liminalità tra didattica e formazione" riporterà le riflessioni delle partecipanti riguardo il rapporto tra la formazione didattica elargita in università e quella esperienziale vissuta a tirocinio. Il secondo: "Spazio liminale tra personale e professionale" descriverà i vissuti di indeterminatezza delle partecipanti, esperiti nel tentativo di tracciare i confini tra la nuova dimensione professionale e la propria dimensione personale. L'ultimo tema che verrà descritto: "Trans-agire in una professionista" tratterà le modalità e gli strumenti con cui le partecipanti hanno definito il proprio ruolo all'interno dello sportello, verrà inoltre descritto l'impatto di questa ridefinizione sull'identità professionale e sulle prospettive delle partecipanti. Nel quarto capitolo verranno discussi e confrontati con la letteratura preesistente i risultati principali della ricerca. Verrà data particolare rilevanza alle caratteristiche proprie dell'ingresso in una nuova comunità di pratiche, descritto da Elmore et al. (2023); alla centralità degli aspetti formativi sulla dimensione personale di quest'esperienza; al potenziale formativo dell'esplorazione delle contraddizioni e i paradossi insiti negli spazi liminali (Greco & Stenner, 2017) e allo sviluppo di un'identità professionale e di un progetto identitario grazie al processo formativo vissuto (Popov, 2020). In seguito, verranno riportate alcune delle riflessioni fatte dalle tirocinanti alle quali sono stati esposti i risultati della ricerca. Infine, proporremo alcune conseguenze pratiche e teoriche della ricerca, ne discuteremo i limiti e possibili prospettive future.

# CAPITOLO 1

## QUADRO TEORICO CONCETTUALE

### **1.1. Introduzione**

In questo primo capitolo, ci concentreremo sulla presentazione del quadro teorico-concettuale della ricerca, al fine di fornire a chi legge una chiara comprensione dei concetti chiave trattati. Di seguito presenteremo alcuni elementi essenziali della letteratura sulle potenzialità formative del tirocinio, inteso come esperienza educativa di attraversamento di confini. A seguire, descriveremo brevemente la legislazione riguardante i tirocini in Italia, lo stato dell'arte del sistema di accoglienza italiano, discutendo parte della letteratura riguardante le condizioni e le caratteristiche del lavoro in questo settore. Infine, presenteremo le due teorie che hanno costituito i fondamenti ontologici ed epistemologici di questo lavoro. Questa ricerca mira ad analizzare il vissuto soggettivo complessivo dell'esperienza di tirocinio accademico-curriculare e professionalizzante presso uno sportello gestionale-operativo per il supporto a richiedenti asilo di un'associazione padovana. La ricerca svolta è psicosocialmente e psicoculturalmente orientata e approccia il tirocinio dalla prospettiva dell'esperienza liminale (Mele et al., 2021; Rosa & Valsiner, 2018).

### **1.2. Fare un tirocinio significa permanere in una zona di confine**

Per discutere questa sezione, riteniamo fondamentale spiegare la prospettiva della psicologia culturale rispetto alle pratiche educative. Premettendo, in accordo con questa visione, che gli individui sono in movimento all'interno di contesti di vita culturalmente organizzati (anche, e soprattutto per quanto concerne la popolazione studentesca, curricularmente strutturati), nei quali l'educazione esiste in funzione della ricerca dell'incertezza, inevitabile per la locomozione socioculturale umana. Affermiamo di conseguenza, che l'intera pratica educativa è liminale in quanto naturalmente orientata al futuro con un ruolo di guida e frontiera esterna dello sviluppo umano (Marsico & Dazzani, 2022). Riprendendo le parole di Marsico e Dazzani (2022, p.3), l'educazione: «è una frontiera di indeterminatezza; è il nostro orizzonte irraggiungibile che si muove con noi. A ogni passo che facciamo verso un livello di istruzione, anche l'orizzonte si sposta».

L'esistenza di una frontiera o un confine implica necessariamente la presenza di una zona *in between* tra un *forms-of-process* e l'altro. Questo quadro riprende il concetto di area di sviluppo prossimale teorizzato da Vygotskij. L'area di sviluppo attuale si amplia progressivamente colmando l'area di sviluppo prossimale che si crea quando il bambino viene esposto a problemi superiori alle loro conoscenze. Similmente G. Marsico afferma che i processi educativi avvengono quando l'attività costante di costruzione di significati degli esseri umani produce distinzioni tra i confini, li crea e li modifica (Marsico et al., 2015).

Data questa dovuta premessa, prendiamo in considerazione una pratica educativa il cui confine che la caratterizza è sicuramente più esplicito e visibile che in altre. Il tirocinio è una pratica di educazione esperienziale, uno strumento didattico unico nel curriculum universitario per il suo ineguagliabile rapporto con la realtà. Questo dispositivo ha il ruolo, nella formazione universitaria, di connettere teoria e pratica in modo trasversale rispetto alle competenze acquisite nel percorso accademico (Bartolini & Riccardini, 2006; Bernardini, 2015). Diversi studi riportano però il mancato successo di tale obiettivo, evidenziando la difficoltà di connettere le conoscenze disciplinari nella pratica di tirocinio (C. Smith & Worsfold, 2015; Zehr & Korte, 2020). Nel loro studio, Zehr e Korte (2020) hanno, invece, evidenziato un solido sviluppo di competenze tecniche ed interpersonali grazie alla socializzazione sul posto di lavoro, inoltre, hanno registrato la riconosciuta preziosità della familiarizzazione con il mondo professionale, che permette di sviluppare aspettative più precise su di esso. Per queste ragioni è importante riconoscere il tirocinio come un'attività educativa, di conseguenza con natura socioculturale (Osborne et al., 1983), in cui, per comprenderne i processi di apprendimento sottostanti, è necessario approfondire l'analisi dei processi emozionali e sociali e mettere in secondo piano la valutazione delle conoscenze tecniche e nozionistiche che esso mira a mettere in pratica. La psicologia culturale dell'educazione si è focalizzata sui confini transitati nell'esperienza di tirocinio, in quanto pratica educativa occupante la zona di confine tra educazione formale universitaria ed educazione tecnica sul posto di lavoro (Mele et al., 2021). Tale concettualizzazione permette di catturare la collocazione del tirocinio allo stesso tempo dentro e fuori l'università, interpretandolo come uno spazio liminale: uno stato di indeterminatezza in cui avviene il transito da una condizione in atto a una potenziale. In quanto spazio di liminalità, il tirocinio è caratterizzato da una propulsione

all'attività significativa (Valsiner, 2014) per ridefinire i confini transitati al fine di strutturare i processi educativi (Marsico, 2011). Questo processo è stato studiato su diverse dimensioni investite dal tirocinio.

Elmose (2023) ha studiato il tirocinio come un'esperienza transizionale verso una comunità di pratiche, uno spazio professionale in cui pratiche e simboli sono condivisi e facilitano la cooperazione. Il processo di apprendimento viene analizzato come uno spostamento dalla partecipazione periferica a una partecipazione più piena e pratica al lavoro. Secondo quest'approccio la dimensione pratica, di relazione e inserimento con la comunità professionale, di trasformazione della propria identità sono le traiettorie di apprendimento percorse nel tirocinio. In queste dimensioni consistono le sfide di apprendimento e lo spettro di competenze coltivate durante l'esperienza. Similmente Popov (2020) concepisce la transizione di confini simbolici e materiali nella rinegoziazione e nello sviluppo dell'identità del tirocinante. Ciò avviene con transizioni multiple, strettamente legata alle pratiche messe in atto nell'ambito lavorativo, che portano a sviluppare nuove conoscenze su di sé e il mondo. In questo modo, il tirocinio permetterebbe di ripensare le proprie prospettive future in ambito lavorativo e non solo. Il nuovo progetto identitario è il frutto della rinegoziazione del proprio sviluppo, che investe i propri interessi futuri, ma anche nuove prospettive su sé e il mondo che devono necessariamente essere integrate coerentemente (Popov, 2020). Per questo tipo di evoluzione è però necessario che chi svolge il tirocinio lo faccia mettendo in campo un certo grado di riflessività sul proprio apprendimento. Ripamonti (2018) vede nel tirocinio, in quanto esperienza di transizione di confine, un'opportunità per coltivare la propria riflessività critica, una capacità essenziale nell'educazione universitaria e professionale (E. Smith, 2011) per sviluppare strategie lavorative più collaborative, responsive ed etiche (Cunliffe, 2004). L'opportunità in questione, si concretizza se l'attività didattica viene progettata nella forma di un processo di apprendimento dialogico (Hosking, 2011) in cui chi svolge il tirocinio possa mettere in dubbio il proprio modo di agire, i propri valori, le proprie assunzioni. La figura del tutor è fondamentale per sviluppare questo processo, questi si deve presentare come figura dialogica e aiutare il tirocinante ad interpretare l'esperienza nella sua natura di confine in attraversamento (Ripamonti et al., 2018). Perciò l'esperienza, assume un carattere critico e riflessivo quando il tirocinante mette in discussione le pratiche e le conoscenze date per scontato, non concependo il confine da

attraversare come un insieme di capacità mancanti e lacune da colmare (Ripamonti et al., 2018). In questo senso, si contrappongono radicalmente la visione del tirocinio come un processo di specializzazione e adattamento passiva al mondo del lavoro, con la visione di esso come processo di sviluppo del proprio progetto identitario consapevole e responsabile. È grazie alla riflessività critica che chi fa l'esperienza può avere insight emancipatori e vocazionali sul proprio orientamento futuro, ed è grazie alla figura del tutor che il tirocinante viene orientato verso queste visioni e, grazie al suo supporto, può ottenere gli strumenti per convivere con esperienze contraddittorie, incerte e destabilizzanti.

Ritrovandoci con la letteratura che vede nell'attraversamento del confine la chiave di lettura per comprendere il potenziale formativo delle esperienze di tirocinio, abbiamo condotto uno studio per analizzare i processi di apprendimento sottostanti in uno specifico contesto lavorativo. Ci siamo perciò focalizzati su un'attività di supporto e assistenza a persone marginalizzate, che, dalla nostra analisi, ci era apparsa non essere ancora studiata in letteratura.

### **1.3. Legislazione sul tirocinio in Italia**

In Italia la Legge n. 196 del 24 giugno 1997, comunemente nota come "Legge Biagi", è il principale riferimento normativo per i tirocini in Italia. L'articolo 18 di questa legge ha introdotto disposizioni per i tirocini formativi e di orientamento al fine di: «realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro e di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro, attraverso iniziative di tirocini pratici e stages a favore di soggetti che hanno già assolto l'obbligo scolastico (Legge n. 196, 1997)». I principi e i criteri fissati dalla legge Biagi sono stati attuati nel decreto n. 142 (1998), all'articolo 4, che ha regolamentato vari aspetti dei tirocini, come i limiti numerici di tirocinanti presso lo stesso datore, le tipologie di soggetti promotori, le garanzie assicurative e il ruolo del tutore come responsabile didattico organizzativo delle attività di tirocinio. Inoltre, ha stabilito che i tirocini devono essere regolamentati attraverso apposite convenzioni tra i soggetti promotori e i datori di lavoro. In seguito, alcune sentenze della Corte costituzionale hanno dichiarato incostituzionali ulteriori articoli che normavano tirocini estivi e di orientamento o che fissavano livelli di tutela per i tirocini

extracurricolari (articolo 60 del D. Lgs. n. 276/2003; articolo 11 del D.L. n. 138/2011), in quanto essi invadevano la competenza regionale in materia di formazione professionale. Un ulteriore quadro di riferimento comune, sebbene privo di forza di legge, consiste perciò nelle Linee guida approvate dalla Conferenza Stato-Regioni (Conferenze Stato Regioni e Unificata, 2017; *Linee guida in materia di tirocini*, 2013). Esse forniscono orientamenti alle regioni per regolamentare i tirocini definendo gli elementi qualificanti del tirocinio e stabilendo disposizioni per prevenire un uso improprio dello strumento. In esse sono definiti: la durata massima dei tirocini e i limiti numerici per ciascun datore di lavoro, i compiti e le responsabilità dei tutor, riguardo l'organizzazione e il monitoraggio delle attività di tirocinio, le sanzioni per eventuali utilizzi distorti del tirocinio e per il mancato rispetto delle disposizioni previste, la differenziazione in tirocini curricolari e extracurricolari. Il tirocinio curricolare è destinato a studenti o persone in percorso formativo per integrare l'apprendimento con un'esperienza lavorativa, mentre il tirocinio extracurricolare mira a facilitare le scelte professionali tramite un periodo di formazione in un ambiente produttivo (*Tirocinio | Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*, s.d.). Ad essere rilevante è anche la Risoluzione del Parlamento Europeo del 2020, che sottolinea la necessità che i programmi per i giovani, come la Garanzia Giovani, siano concepiti come percorsi volti a garantire, entro un certo lasso di tempo, posti di lavoro permanenti e di qualità per tutti i giovani interessati. Questa, riconosce il ruolo potenziale dei tirocini nella formazione e nell'inserimento professionale dei giovani sottolineando che devono essere stipulati con accordi scritti vincolanti, retribuiti in modo dignitoso e non devono sostituire posti di lavoro regolari. Promuove la valutazione delle competenze degli iscritti ai programmi per i giovani al fine di affrontare gli squilibri tra domanda e offerta di lavoro. Sottolinea, infine, la necessità di distinguere in modo chiaro i tirocini dall'apprendistato, riconoscendo che sono strumenti con finalità diverse.

#### **1.4. Marginalizzazione nel sistema di accoglienza italiano e le condizioni di lavoro con persone marginalizzate**

Per dare un quadro più completo del contesto lavorativo in cui le tirocinanti si sono inserite riteniamo importante spiegare, seppur brevemente, quale sia l'assetto generale del sistema di accoglienza italiano. In particolare, forniremo una breve panoramica

riguardo l'organizzazione del sistema, le conseguenze di questa sulle condizioni vissute da chi vi si rivolge e la situazione di chi lavora professionalmente nel settore.

Come è stato illustrato da Pitzalis (2020): «Il sistema di asilo in Italia è stato oggetto di continui mutamenti, legati a una più ampia trasformazione del quadro europeo ed extraeuropeo relativo alle normative e alle politiche migratorie. Il suo sviluppo è stato caratterizzato da un approccio marcatamente emergenziale e securitario, che ha prodotto politiche provvisorie e carenti (Marchetti & Bona, 2017)». La narrazione politica e mediatica, ha da sempre raccontato il tema dell'immigrazione con toni emergenziali, ma data la storicità del fenomeno è appurato che questa sia molto distante dalla realtà. Negli anni si sono creati due modelli di gestione dall'accoglienza, un modello emergenziale a gestione ministeriale e un modello diffuso nel territorio in strutture di dimensioni ridotte finalizzato all'integrazione e a gestione degli enti del terzo settore (Il sistema di accoglienza in Italia. La centralità del terzo settore nei percorsi di autonomia e inclusione sociale degli stranieri, 2021; Pitzalis, 2020). Questo secondo modello ha avuto origine a partire dal 1992 da un coinvolgimento della società civile, portando alla nascita nel 1999 del progetto Azione Comune al seguito del quale nacque il “Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati” (SPRAR) (Pitzalis, 2020). Negli anni il sistema SPRAR, il quale ha subito diverse trasformazioni fino a diventare oggi SAI (Sistema di accoglienza e integrazione), si è dimostrato insufficiente alla domanda di accoglienza e, essendo necessario un accordo tra il comune e gli enti di cooperazione sociale, non è presente in tutte le province italiane (ad esempio, nella città di Padova non è presente). Alle sue mancanze ha sopperito il sistema CAS (Centri di accoglienza straordinaria), che, nato per avere una natura temporanea, persiste tutt'ora e costituisce il principale bacino dell'accoglienza. Questa tipologia di centri temporanei, ha luogo sia in forma di micro accoglienza diffusa che in grandi strutture, queste ultime operanti con un'economia di scala che impossibilita la formazione di percorsi personalizzati, rappresenta il modello esemplare dell'approccio emergenziale che persegue una politica incentrata sul confinamento, la segregazione e il controllo (Pinelli, 2014; Pitzalis, 2020). All'interno dei Centri di accoglienza temporanea non viene proposto un reale progetto di integrazione della persona con il territorio. Rispetto al SAI i CAS possono essere gestiti anche da enti con fine di lucro, vengono elargiti servizi ridotti e la proporzione tra operatori e numero di beneficiari è nettamente inferiore.

Oltre al complesso sistema organizzativo sopra descritto, l'impostazione giuridica e la fragilità dei diritti delle persone richiedenti hanno portato a un assetto legale frammentato, stratificato e incoerente. Per questo motivo, i richiedenti asilo sono ulteriormente oppressi da un'intricata e confusa macchina burocratica, che li lascia sospesi in una posizione indeterminata e marginale, nell'attesa di una risposta alla loro richiesta (Beneduce, 2015). Tale oppressione si concretizza, in primo luogo, nell'accesso ai servizi sanitari, di cui le persone migranti avrebbero diritto a beneficiare al pari degli italiani. Le lentezze e complessità burocratiche, i ritardi nel rinnovo del permesso di soggiorno e del codice fiscale, unitamente alle difficoltà di comprensione delle procedure da parte dell'utenza rendono spesso inaccessibili le cure a queste persone (*Il sistema di accoglienza in Italia. La centralità del terzo settore nei percorsi di autonomia e inclusione sociale degli stranieri*, 2021). In secondo luogo, a causa dell'assetto sopra descritto, viene pesantemente intaccata l'autonomia delle persone accolte, portandole ad essere spesso non autonome quando escono dal circuito dell'accoglienza. La situazione di incertezza documentale, i limiti linguistici e l'analfabetizzazione digitale dovuti a una mancata formazione adeguata nei centri CAS, ma insufficiente anche nei centri SAI, comporta grossissime difficoltà per l'inserimento lavorativo. L'assenza di un contratto di lavoro rende più probabile la vulnerabilità a sfruttamento lavorativo e lavoro nero oltre alla mancanza di una propria autonomia abitativa e il ricorso a insediamenti fatiscenti, condizioni di degrado ed emarginazione sociale (*Il sistema di accoglienza in Italia. La centralità del terzo settore nei percorsi di autonomia e inclusione sociale degli stranieri*, 2021).

La situazione sopra descritta viene vissuta da persone viventi vulnerabilità fisiche e psicologiche dovute a vissuti traumatici legati a varie forme di violenza, abusi e stenti subiti nei paesi di origine e di transito verso l'Italia. La difficoltà dei rifugiati si possono riversare nella relazione di aiuto con gli operatori sociali, rendendoli vulnerabili a reazioni da stress a breve e lungo termine (Tarricone et al., 2013). Per questa ragione è di interesse comprendere quali siano i vissuti dei lavoratori e dei tirocinanti del settore dell'accoglienza.

L'Italia, a differenza di molti altri paesi europei, ha affidato la gestione dell'accoglienza ed integrazione delle persone arrivate con i flussi migratori degli ultimi decenni a figure professionali non istituzionalizzate (Zamperini et al., 2023). Ciò comporta la mancanza

di percorsi formativi, obiettivi specifici e di una cornice etico deontologica condivisa nei professionisti del settore. Questo contesto porta i professionisti a dare maggior centralità ai propri ruoli e ai compiti nell'ambito dell'organizzazione per orientare il proprio lavoro (Zamperini et al., 2023).

La letteratura sulle criticità nel lavoro degli operatori e delle operatrici nel campo dell'accoglienza di richiedenti asilo non è molto sviluppata nel contesto italiano, quanto invece lo è in quello estero. In particolare, la letteratura americana ed europea ha evidenziato l'esistenza di una contraddizione tra la burocratizzazione della pratica e i principi fondamentali del lavoro sociale, che si fondano sulle relazioni e la giustizia sociale (Cornish, 2017; Trevithick, 2014). Ha inoltre evidenziato frequenti difficoltà riscontrate dagli operatori nel navigare tra dilemmi etici e scegliere interventi appropriati per i richiedenti (Evans & Smith, 2018; Healy, 2017). Nel contesto italiano le ricerche svolte si sono concentrate sulla dimensione relazionale tra utenza e operatori sociali del campo dell'accoglienza (Zamperini et al., 2023) e su modelli psicoeducativi che permettano agli operatori di far fronte ai disagi psicologici e traumatici dell'utenza in fase di ricezione della domanda di asilo, risposta tramite valutazione delle risorse disponibili e successivi follow-up (Tarricone et al., 2013). Per fornire una prospettiva più completa sulla situazione lavorativa dei lavoratori in questo campo, presentiamo nel prossimo paragrafo una ricerca condotta da alcuni sindacati italiani.

Uno studio condotto da Confederazione Generale Italiana del Lavoro (CGIL) E Fondazione Giuseppe Di Vittorio (FDV), ha investigato, nel 2018, tramite dei focus groups organizzati in tutt'Italia, le condizioni lavorative dei lavoratori e delle lavoratrici dell'accoglienza, mettendo a confronto punti di vista di figure professionali diverse. Le figure professionali prese in considerazione sono impiegate sia nella cooperazione sociale, che negli enti pubblici e amministrativi (quali: Comune, Prefettura e Questura). All'interno di questi campi sono presenti una pluralità di profili formativi e di intervento, sensibilità personali e culture di servizio diverse. Da questo studio è emersa, sul piano dell'impianto dei servizi, la percezione da parte dei lavoratori di una forte rigidità burocratica, di scarso coordinamento e ampio divario interpretativo e organizzativo tra gli attori del sistema. Inoltre, viene rilevata come critica la necessità di un adattamento costante sulla base delle influenze di Questura e Prefettura. I lavoratori del settore reputano problematica l'inadeguatezza del sistema e a ciò imputano la necessità di una

presa in carico dell'utenza integrata da parte degli operatori sociali, che si vedono costretti a offrire un servizio a tutto tondo. Per quanto riguarda la formazione professionale, i lavoratori riportano scarsa possibilità di formazione continua, la percezione di non riconoscimento delle pratiche di aggiornamento svolte sul posto di lavoro per mancanza di risorse di natura autorganizzata. Sul piano della salute e della stabilità contrattuale viene invece riportato il rischio di burn-out trasversale a tutte le professioni e la diffusa condizione di precarietà occupazionale e di contratti temporanei a causa della programmazione a breve termine dei soggetti committenti (*La condizione delle lavoratrici e dei lavoratori dei servizi pubblici per l'immigrazione*, 2018).

## **1.5. Fondamenti ontologici ed epistemologici**

### **1.5.1. La teoria psico-semiotico-culturale (SCPT Framework)**

La teoria psico-semiotico-culturale è un approccio socio-culturale alla psicologia che concettualizza i processi mentali come ricorrenti dinamiche di attribuzione di senso, ossia processi di significazione, interpretazione e affettivizzazione del mondo che danno forma ricorsivamente e dialetticamente all'esperienza (Salvatore et al., 2019). La semiotic cultural psychological theory (SCPT) rifiuta l'operazionalizzazione delle cognizioni come incapsulate nella mente individuale, in quanto essa è incapace di prendere in considerazione le differenze socio-culturali sincroniche e diacroniche (Valsiner, 1998). Al contrario, basandosi sulla visione secondo cui la relazione tra esperienza e realtà non è diretta e preesistente, ma mediata, ritiene che i processi mentali siano guidati da significati generali e carichi emotivamente (Salvatore & Zittoun, s.d.). Questi riflettono il contesto culturale di provenienza, da cui derivano le assunzioni basilari riguardo a cosa sia e come funzioni il mondo (Valsiner, 2007).

I sistemi di assunzioni descritti sono denominati: *universi simbolici*. Questi sono significati pre-semantici che funzionano come assunti base e generali per dare forma all'esperienza sia interna che esterna, che – come sosteneva Vygotskij – sono in costante tensione e rapporto (Vygotsky, 1987). Gli universi simbolici costituiscono il modo soggettivo di stare al mondo: l'immagine che gli individui hanno di sé e del loro rapporto con il mondo circostante. Un universo simbolico ha natura affettiva e abbraccia l'intero orizzonte dell'esperienza, si possono pensare tanti universi simbolici per dimensioni

diverse, ma tutti questi sono racchiusi in uno più grande che dà forma all'esperienza (Salvatore et al., 2018). Con le parole degli autori:

«[...] ogni universo simbolico è costituito da una visione del mondo globale, implicita, solo parzialmente cosciente, che opera come un sistema incarnato di assunzioni generalizzate che incanala e favorisce il modo di sentire, pensare e agire, fornendo un'istantanea coerente di come il mondo è/dovrebbe essere e di quale sia la propria posizione nei suoi confronti. Così, come una lente attraverso la quale ogni elemento dell'esperienza viene filtrato e reso significativo, ogni universo simbolico media l'interpretazione dell'esperienza e le conferisce un valore soggettivo, costituendo così l'identità personale e sociale (Salvatore et al., 2019)».

A sua volta un universo simbolico può essere interpretato come il risultato emergente dell'interazione di un certo set di dimensioni di senso latenti polarizzate e generalizzate. Queste sono chiamate: “*linee di forza semiotica*” (Salvatore et al., 2016).

La SCPT spiega l'interazione tra universi simbolici e linee di forza semiotica, definendo gli uni come sub-regioni dello spazio semiotico in cui agiscono da attrattori, e le altre come linee percorrenti le traiettorie influenzate dai primi. Le linee di forza semiotica descrivono gli effetti dinamici locali che il campo esercita su di esse, in base alla loro posizione rispetto ad esso, mentre gli universi simbolici descrivono l'effetto emergente dell'interazione delle linee di forza. Dato un set di idee o abitudini cooccorrenti, l'attività di un attrattore tende ad essere associato e perciò a qualificare le esperienze vissute.

«Così, una linea di forza semiotica rileva la direzione e l'entità dell'effetto a cui è soggetta l'attribuzione di senso individuale, a causa della sua posizione all'interno del milieu culturale, [...]. Di conseguenza, la variabilità delle traiettorie individuali di attribuzione di senso all'interno di un campo semiotico può essere vista come la manifestazione dell'interazione delle linee di forza semiotiche. Questo significa che ogni attrattore del campo semiotico - ossia ogni universo simbolico - può essere interpretato come l'effetto emergente dell'interazione di un certo insieme di linee di forza semiotiche. (Salvatore et al., 2019, p. 201)».

Basandoci su questa teoria, un'esperienza di tirocinio condivisa da un gruppo di persone provenienti da contesti culturali simili può essere interpretata diversamente in base alla

salianza delle reti di significati componenti la cultura delle partecipanti che mediano il rapporto tra la realtà e la loro esperienza. Nella nostra ricerca saranno perciò di nostro interesse gli universi simbolici mediati dall'esperienza di tirocinio delle partecipanti con la realtà dell'Associazione Open Gates e del settore dell'accoglienza italiano, sia a livello lavorativo che sociale. Osserveremo in questo modo, come gli universi simbolici costruiti negli anni della formazione scolastica e accademica si modifichino e modifichino, di conseguenza, l'esperienza delle tirocinanti nel contesto dello sportello.

### **1.5.2. La teoria della liminalità**

La teoria della liminalità, proposta in contesto psicologico e psicologico-sociale da Stenner (2017), è una teoria processuale psicosociale transdisciplinare. Essa riprende la fase intermedia dei riti di passaggio descritti da Arnold Van Gennep e V.W. Turner (Van Gennep, 1960; Turner & Harris, 1969) estendendola a uno spettro più ampio di trasformazioni, prive di riti codificati, che l'individuo incontra interfacciandosi con la società in cui vive. Per Paul Stenner, la liminalità è la caratteristica peculiare delle esperienze vissute nella sospensione tra due “*forms-of-process*”, condizioni esistenti, definite e organizzate che si autoriproducono. Stenner riprende il concetto di *forms-of-process* dal filosofo e matematico Whitehead definendole in modo generale come: «unità/ordine/organizzazione/schema che sia esibito da qualche composizione esistente nel modo storico attuale. Per questo, una roccia è un *forms-of-process* non meno di un albero. Il flusso di pensieri di una persona non lo è di meno di una persona o di un sistema legale. Ciò può sembrare un'affermazione indiscriminata, ma il suo valore poggia nel riconoscimento dell'universo come un immanente unità nella quale tutte le forme di ordine sono connesse come (limitati) fattori canalizzati un illimitato background di fatti. [...]. Gli elementi o le individualità di cui sono composte i *forms-of-process* non sono pezzi di materia, ma operazioni o eventi. Se adottiamo la terminologia di Whitehead, queste individualità sono le "occasioni effettive" attraverso le quali si conferisce una forma distintiva ai dati.(Greco & Stenner, 2017)»

La struttura dei *forms-of-process* è quella di sistemi non discreti, ma composizioni di forma frattale contenuti in sistemi più grandi ed emergenti da sistemi più piccoli. Dalla definizione generale, Stenner & Greco (2017) derivano il concetto di “*social forms-of-process*” il quale ha come elementi gli eventi comunicativi che modellano la nostra esistenza sociale. L'ingresso in un nuovo *forms-of-process* implica una trasformazione,

che pone l'individuo di fronte alla sfida di riconciliare ciò che era con ciò che è diventato. Con questa concettualizzazione, Stenner vuole spiegare il coinvolgimento umano in processi in atto al di sopra dell'individuo, ma che gradualmente diventano parte di esso, trasformandolo. Tutto ciò si basa sull'assunzione che la società non sia costruita solo da azioni associate a un set di posizioni prestabilite, ma anche da un set di transizioni tra una posizione e l'altra.

La liminalità, consiste in una condizione di indeterminatezza ontologica in atto nei momenti di transizione, quando un esistente *forms-of-process* è sospeso e il nuovo non è ancora in atto (Stenner, 2013). Secondo Stenner in tale condizione vige uno stato di suggestionabilità che chiama: "*affective volatility*", la tendenza ad esperire emozioni ambigue, conflittuali ed altamente variabili. In questa zona di sospensione dove le potenzialità sono al massimo, ma ne viene attuato il minimo uno stato di suggestionabilità è necessario per massimizzare la propensione dell'individuo a farsi influenzare, cosicché possa rinunciare alla sua precedente identità, per adattare le proprie disposizioni personali al nuovo ruolo.

Tale adattamento deve essere allo stesso tempo a livello soggettivo, e a livello intersoggettivo.

La condizione di indeterminatezza ontologica, si manifesta prepotentemente in quelli che Stenner definisce: "*liminal hotspot*", delle situazioni di stallo le cui caratteristiche non sono adeguatamente spiegate da norme associate a un *form-of-process* definito. In queste situazioni gli individui si percepiscono bloccati all'interno del processo di transizione in atto.

Stenner descrive quattro caratteristiche degli hotspot liminali (Greco & Stenner, 2017; Stenner et al., 2017):

- uno stato paradossale, per l'adesione a richieste di due *forms-of-process* che mutualmente si escludono;
- un comportamento di paralisi dovuto all'interferenza creata al flusso esperienziale in atto;
- una tendenza alla polarizzazione come strategia per uscire dallo stato di indeterminatezza,
- una spinta verso la ricerca di un nuovo *form-of-process* capace di abbracciare un grado più alto di complessità che possa risignificare il paradosso esistente.

Osserviamo come tre delle quattro caratteristiche di un processo liminale comportano uno stato di stress e sofferenza, mentre la quarta costituisce il potenziale creativo e innovativo del processo. Per questo, nei processi liminali è utile la presenza di una figura di “*liminal affective leadership*”, la quale permette di de-paradossificare la situazione e creare le condizioni per vivere al contempo la trasformazione e l’esperienza con continuità. Il suo ruolo è di accompagnamento nel processo così da evitare di rimanere incagliati in uno stato di liminalità permanente.

## **CAPITOLO 2**

### **LA RICERCA**

#### **2.1 Il contesto in esame**

Di seguito proporrò una breve descrizione del contesto in cui le partecipanti delle interviste, che verranno analizzate nel capitolo successivo, hanno svolto la propria attività di tirocinio. Le conoscenze e le osservazioni riportate sono frutto della personale esperienza all'interno dello sportello, in cui ho svolto il tirocinio pre-laurea.

Il contesto in esame è lo sportello Migrant & Asylum Seekers Help desk (M.A.S.H.) dell'associazione "Open Gates" con sede in Piazza Gasparotto a Padova. Questo sportello è nato nel 2014 all'interno dell'associazione "Per il Mondo Onlus" presente a Padova dal 2004 in via Citolo da Perugia. L'associazione nel 2022 ha cambiato nome in Opengates e ha spostato la sua sede all'interno dello spazio Stria in Piazzetta Gasparotto. Stria è un presidio sociale e un centro culturale nato a maggio 2022 a Padova. In questo luogo si incontrano persone e associazioni attive nel sociale dando vita a diversi progetti che mettono al centro un nuovo rapporto tra autorganizzazione e istituzioni locali. Lo sportello M.A.S.H. ne è un esempio concreto, in quanto è patrocinato dal comune, e lavora di fatto per i servizi sociali.

La piazza ove è situato lo sportello, Piazzetta Gasparotto, si trova in prossimità della stazione di Padova, collocata a lato di Corso del Popolo e resa poco visibile dagli edifici circostanti. Fino alla fine di Gennaio 2023 in questo luogo, sotto i portici di essa, hanno trovato riparo notturno molte persone che non dispongono di un'abitazione in città. La piazza è stata attraversata e abitata da persone estremamente marginalizzate per molto tempo, che spesso vivevano situazioni di forte disagio sociale e psicologico, a cui era collegato un frequente consumo e vendita di sostanze. Alla fine del mese di Gennaio 2023 si è stabilito all'interno della piazza un presidio di polizia permanente, che ha cambiato radicalmente la composizione sociale che abita questo luogo.

Lo sportello M.A.S.H. si è inserito all'interno di questa piazza non solo con l'obiettivo di portare avanti il lavoro iniziato nella precedente sede in via Citolo da Perugia, ma anche con l'intenzione e la consapevolezza di inserirsi in uno spazio che si colloca al centro delle difficoltà e delle complicazioni che vivono le persone marginalizzate a livello

territoriale. Lo sportello si occupa di orientamento legale e burocratico per migranti e richiedenti di protezione internazionale, e si dà l'obiettivo di offrire un servizio personalizzato per sostenere il percorso di integrazione di coloro che progettano di inserirsi stabilmente nel tessuto sociale di Padova e del Veneto. Viene offerto uno spazio di consulenza per la preparazione della domanda di richiesta asilo e di domanda reiterata, tramite la messa in contatto con avvocati di riferimento. Inoltre, lo sportello supporta le fasi di preparazione dell'audizione in Commissione Territoriale e in Tribunale, tramite la stesura cooperativa di un testo che aiuti l'utente a ricostruire la memoria del suo percorso migratorio. Fornisce una consulenza in tutte le pratiche burocratiche ordinarie: anagrafiche, sanitarie, di ricerca lavoro. Lo sportello M.A.S.H. collabora, inoltre, con uno sportello etno-psicologico, anch'esso organizzato dall'associazione Open Gates, il quale offre un supporto psicologico mensile alle persone più vulnerabili. Questo servizio è offerto grazie alle prestazioni volontarie di un'etno-psicologa che fornisce una consulenza gratuita e competente. Essa adotta un approccio etno-sistemico-narrativo che tiene in considerazione le diversità culturali e le peculiarità delle storie che caratterizzano le persone migranti. Il suo approccio mira a "ricostruire" la memoria e l'identità sradicata della persona, fornendo un sostegno al superamento dei traumi subiti e permettendo la riorganizzazione della vita in una nuova realtà culturale.

Lo sportello M.A.S.H. è attivo durante i giorni feriali della settimana a partire dalle ore 9.30 fino alle ore 12.30. L'utenza accede allo sportello sia con appuntamento, grazie al contatto con ognuno tramite l'applicazione di messaggistica "Whatsapp", ma anche semplicemente bussando alla porta dello spazio Stria durante l'orario di apertura. Il funzionamento dello sportello si fonda sul lavoro di tirocinanti dell'Università di Padova, che lavorano in equipe di quattro o cinque persone, alternandosi durante la settimana. L'organizzazione del lavoro si basa sull'utilizzo di un drive Google, dove vengono calendarizzati gli appuntamenti con l'utenza e nel quale viene creata, e progressivamente aggiornata, una cartella per ogni utente. All'interno di ogni cartella sono conservati in formato pdf tutti i documenti dell'utenza. Questo tipo di organizzazione è volto a mettere qualsiasi sportellista nelle condizioni di interfacciarsi con le problematiche dell'utente, anche nel caso in cui non si siano mai visti prima. Questo aspetto dell'organizzazione è essenziale in quanto, essendo tirocinanti, le sportelliste non garantiscono sempre una

stabilità nell'orario e garantiscono raramente una continuità nel lavoro dopo il termine dell'esperienza di tirocinio.

L'utenza è composta nella maggioranza dei casi da persone migranti, provenienti dal continente africano, asiatico e sudamericano. Le richieste riguardano un supporto nella risoluzione delle problematiche documentali, come la raccolta e l'organizzazione di tutte le carte per fare richiesta di un permesso di soggiorno o per ottenere una certificazione di ospitalità, nella scrittura del curriculum e inserimento nelle piattaforme per la ricerca di un posto di lavoro. Molto frequenti sono, però, anche le richieste di aiuto per trovare una casa o un posto in cui poter dormire la notte. In questo ultimo caso, come nei casi di molte altre richieste, le risposte che le sportelliste possono dare sono molto limitate e di natura solo informativa. In queste occasioni, come con il compito di stesura della memoria, le condizioni di marginalità vissute dalle persone che compongono l'utenza sono riversate nell'attività quotidiana dello sportello, mettendo le tirocinanti di fronte alla necessità di interfacciarsi con esse, andando oltre il lavoro di semplice supporto legale e burocratico. La ricerca mira ad esplorare i vissuti delle sportelliste nello spazio liminale del tirocinio. Ci chiediamo quali siano per loro gli aspetti più critici nella definizione dei confini del nuovo ruolo, esplorando le criticità nel definire tali confini a livello delle relazioni, dei doveri e delle responsabilità nell'attività di sportello. Per rispondere a questa domanda ci concentreremo sul modo in cui le tirocinanti si relazionano di fronte ai propri vissuti conseguenti alle interazioni e agli episodi a cui sono esposte nel lavoro di sportello. Nell'analisi dei vissuti delle tirocinanti, per comprendere gli aspetti formativi dell'esperienza, ci concentreremo sulle strategie adottate per far fronte alle criticità riscontrate.

## **2.2 Obiettivi e domande di ricerca**

L'obiettivo di questa ricerca è indagare il processo formativo promosso dall'esperienza presso lo sportello dell'associazione Open Gates, concentrandoci sugli aspetti della definizione del nuovo ruolo che le tirocinanti vanno a impersonare e sull'impatto di quest'esperienza sulla vita di esse.

Le domande di ricerca poste sono:

Come le tirocinanti esplorano e transagiscono verso un ruolo che non incarnano ancora?

Quali sono le intersezioni che si generano tra l'esperienza del tirocinio (in quanto pratica professionale) e l'esperienza personale da un punto di vista delle trasformazioni biografiche e dell'elaborazione emozionale?

### **2.3 Uno sguardo metodologico preliminare**

La ricerca qualitativa è una metodologia utilizzata in discipline diverse, contaminata da molte tradizioni scientifiche e costituita da insiemi interconnessi di termini, concetti e assunti (Morselli, 2020). Inoltre, essa comprende lo studio di una pluralità di materiali empirici, raccolti e analizzati con metodi diversi tra loro. Per queste ragioni qualsiasi definizione di indagine qualitativa necessita di essere situata in uno specifico contesto disciplinare, ontologico ed epistemologico. Ai fini di un'inquadratura generale possiamo definirla genericamente come:

«Un'attività situata che localizza l'osservatore nel mondo, e consiste in un insieme di pratiche interpretative e materiali che rendono il mondo visibile, lo trasformano, e lo restituiscono in una serie di rappresentazioni che includono note di campo, interviste, conversazioni, fotografie, registrazioni e memo. A questo livello la ricerca qualitativa comporta un approccio naturalistico e interpretativo; il ricercatore cioè studia i fenomeni nella loro quotidianità indagando come le persone conferiscano senso o interpretino i fenomeni» (*The SAGE Handbook of Qualitative Research*, 2017)

Nel seguente studio è stata utilizzata una metodologia qualitativa psicosocialmente e psicoculturalmente orientata al fine di esplorare i vissuti delle tirocinanti nel contesto dello sportello dell'associazione. Tale metodologia è volta a comprendere quali sono gli universi simbolici attivi nel contesto culturale in esame, quali sono i significati da loro prodotti e come essi danno forma alle identità sociali.

L'indagine dei significati prodotti dagli universi simbolici attivi è volta a creare un modello dell'organizzazione latente degli stessi e a comprendere il loro processo di modifica. Vengono prese in considerazione i fattori che portano ad abbandonare gli ordini processuali di origine, proiettando le tirocinanti in zone di liminalità dalle quali esse hanno trans-agito in nuovi ordini processuali dando forma alla loro identità professionale.

## 2.4 Metodo di raccolta dei dati

La raccolta dei dati è stata effettuata con interviste semi strutturate per le quali sono state coinvolte 20 partecipanti. Le partecipanti sono state selezionate sulla base dello svolgimento di un tirocinio presso lo sportello dell'associazione Open Gates o dell'associazione Per il Mondo Onlus (il precedente nome dell'associazione Open Gates). Le partecipanti sono state contattate grazie all'aiuto della presidente dell'associazione che ne ha fornito i contatti telefonici. Delle persone intervistate, 19 si identificano con il genere femminile e una con il genere maschile, una di esse è di nazionalità honduregna mentre le restanti 19 sono di nazionalità italiana, una di esse è studentessa presso l'Università Ca Foscari di Venezia, mentre le restanti 19 sono o sono state studentesse dell'Università di Padova. Tutte le interviste sono state condotte in italiano. Le informazioni riguardo le partecipanti sono riportate nella *Tabella 1*.

Dato il genere femminile fortemente predominante nel gruppo di partecipanti è stato scelto di utilizzare la forma generica femminile per riferirsi ad esso.

Per le interviste semi-strutturate è stata sviluppata una griglia basata sugli obiettivi di ricerca. La suddetta griglia identifica 5 aree del tirocinio: 1. Ruolo e compiti formali ed emergenziali, 2. Rapporto con l'associazione, 3. Rapporto con gli utenti, 4. Rapporto con il contesto di provenienza. Per ogni area del tirocinio sono stati sviluppati degli obiettivi di indagine, per un totale di 13, da cui sono derivate le domande poste alle partecipanti. Il corpo dell'intervista era composto da 20 domande. Riportiamo di seguito alcune delle domande poste per ogni area. Nella prima area abbiamo esplorato come le tirocinanti hanno costruito il loro ruolo e in quali compiti esso consistesse. Una domanda esemplificativa è la seguente: come era definito il tuo ruolo e gli obiettivi che ti sono stati assegnati all'interno dello sportello? Nella seconda area abbiamo indagato l'esperienza delle tirocinanti in relazione alle tempistiche, i valori, le regole e l'approccio adottato al lavoro. Ad esempio: come hai trovato il metodo di lavoro proposto dall'associazione? Nella terza area abbiamo indagato la natura dei rapporti instaurati con l'utenza, le strategie messe in atto per modulare queste nuove relazioni e il livello di autoefficacia percepita all'interno di esse. Di seguito due domande esemplificative di quest'area: come definiresti il rapporto con l'utenza? Quali capacità ti sentivi di avere per instaurare un rapporto soddisfacente e professionale con l'utente? Nella quarta area abbiamo esplorato come le esperienze vissute al tirocinio hanno impattato nella vita della

tirocinante e come queste siano state riportate nel suo contesto di provenienza. Di seguito una domanda esemplificativa di quest'area: amici e famiglia si sono accorti di un cambiamento in te a seguito di quest'esperienza? Nell'ultima area abbiamo esplorato il rapporto dell'intervistata con il gruppo di tirocinanti, indagando se i valori e gli approcci fossero condivisi tra di esse e se le motivazioni per fare questo tirocinio fossero congruenti. Una domanda esemplificativa di quest'area è: come ti sei trovata all'interno del gruppo di sportelliste? Le domande sono state poste in forma diretta e colloquiale per facilitare l'interazione con le intervistate.

Le interviste sono state raccolte telematicamente usando la piattaforma di chiamate audiovideo Zoom a partire da aprile fino a luglio 2023. In preparazione allo svolgimento delle interviste e con l'obiettivo di testare la griglia di riferimento sono state condotte 2 interviste esplorative.

## **2.5 Metodo di analisi dei dati**

Le interviste sono state trascritte accuratamente e rilette più volte annotando dei memo per ogni intervista. A seguito di questa procedura di familiarizzazione ha avuto inizio la fase di codifica che è stata svolta restando molto aderenti alle trascrizioni. La codifica è stata eseguita linea per linea, creando codici aderenti al testo al fine di rappresentare in modo completo e inclusivo tutte le tematiche affrontate nelle interviste, come espresso dalle indicazioni sull'utilizzo dell'analisi tematica in ricerca psicologica (Braun & Clarke, 2006).

I codici sono stati riletti più volte, sono stati unificati quelli tra loro simili e sono stati raggruppati in famiglie. Queste sono state organizzate al loro interno in macro-codici per poter definirne il contenuto mantenendo la complessità di significati presenti in ognuna. A seguito di un'ulteriore pulizia e organizzazione del dataset sono state sviluppate 25 famiglie, a partire dalle quali sono stati sviluppati 4 temi.

L'analisi è stata svolta riferendosi a una metodologia abduktiva, che ha coinvolto parallelamente quanto emerso dai dati empirici e quanto da una conoscenza solo superficiale della letteratura. Tale metodologia è ricorsiva e iterativa nella consultazione del dataset e delle teorie di riferimento per permettere di intrecciare il ruolo di guida dei dati con l'interpretazione teorica degli stessi. La metodologia abduktiva viene adottata

quando lo scopo non è arrivare a una singola verità oggettiva, ma trovare la spiegazione più utile e logica al fenomeno in esame (Thompson, 2022).

Partecipante	Titolo	Corso di studi	Tipo di tirocinio	Anno	Mesi svolti
P1	Triennale	Scienze e tecniche psicologiche	pre laurea	2022	6
P2	Magistrale	Psicologia clinica	post-laurea	2022	6
P3	Magistrale	Psicologia clinico dinamica	post-laurea	2022	6
P4	Triennale	Scienze psicologiche sociali e del lavoro	pre laurea	2022	6
P5	Triennale	Relazioni internazionali e diritti umani	pre laurea	2023	6
P6	Magistrale	Psicologia clinica	prelaurea	2023	6
P7	Magistrale	Psicologia di comunità del benessere e del cambiamento sociale	prelaurea	2022	6
P8	Magistrale	Human Rights Multilevel Governance	prelaurea	2023	6
P9	Magistrale	Psicologia di comunità del benessere e del cambiamento sociale	post-laurea	2023	6
P10	Triennale	Scienze psicologiche dello sviluppo della personalità e relazioni interpersonali	pre laurea	2023	6
P11	Magistrale	Psicologia di comunità del benessere e del cambiamento sociale	pre laurea	2020	6
P12	Magistrale	Human Rights Multilevel Governance	stage libero post laurea	2021	6
P13	Magistrale	Lingua, politica e economia dei Paesi arabi	prelaurea	2022	6
P14	Magistrale	Human Rights Multilevel Governance	prelaurea	2023	6
P15	Magistrale	Psicologia sociale del lavoro e della comunicazione	prelaurea	2019	3
P16	Magistrale	Psicologia clinico dinamica	post laurea	2018	6
P17	Magistrale	Psicologia di comunità del benessere e del cambiamento sociale	post laurea	2017	6
P18	Magistrale	Psicologia di comunità del benessere e del cambiamento sociale	stage libero pre laurea	2018	2
P19	Magistrale	Psicologia sociale, del lavoro e della comunicazione	post-laurea	2019	12
P20	Magistrale	Human Rights Multilevel Governance	pre laurea	2018	6

Tabella 1

## CAPITOLO 3

### RISULTATI

Questo capitolo offre una descrizione ed un approfondimento delle analisi effettuate. In particolare, mette in evidenza 4 temi: “Lo sportello, un servizio che riflette delle mancanze sistemiche”; “Liminalità tra didattica e formazione”; “Spazio liminale tra personale e professionale”; “Trans-agire in una professionista”, che sono successivamente stati articolati in 16 famiglie. L’articolazione di temi e famiglie è indicata in Figura 1.

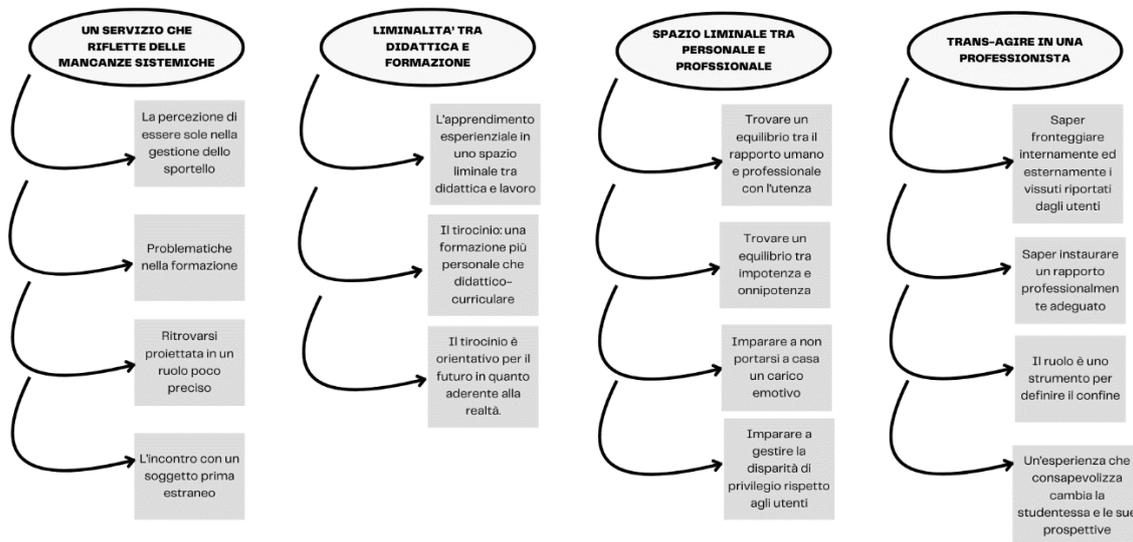


Figura 1

### 3.1. Tema 1. Lo sportello, un servizio che riflette delle mancanze sistemiche

Questo tema tratta delle mancanze strutturali riscontrate dalle sportelliste all'interno dello sportello e di come queste abbiano caratterizzato la fuoriuscita dal sistema formativo, di relazioni e responsabilità in cui le partecipanti erano immerse in quanto studentesse. Descriviamo gli elementi che hanno provocato la rottura dalla normalità delle studentesse come rispecchianti alcune caratteristiche del sistema di accoglienza italiano. In particolare, gli elementi dirompenti individuati sono: la difficoltà percepita a definire il proprio ruolo in un contesto simile, la percezione di inadeguatezza del servizio elargito, la percezione di mancanza di una formazione completa, la necessità di relazionarsi con persone marginalizzate prima di quel momento a loro estranee. Se le prime tre famiglie

rispecchiano le mancanze presenti nel settore lavorativo dell'accoglienza, la quarta descrive l'impatto provocato dall'incontro con le persone marginalizzate dal sistema di accoglienza stesso.

### **3.1.1 La percezione di essere sole nella gestione dello sportello**

Questa famiglia descrive la prima caratteristica dell'esperienza di tirocinio che ha costituito un elemento di rottura nell'esperienza formativa delle partecipanti. Esse riportano che l'associazione vive grazie al ricambio di tirocinanti. Da ciò consegue una percezione dell'associazione nel gruppo di tirocinanti al momento esistente, la percezione di inadeguatezza del servizio elargito e la percezione di una forte responsabilità propria e del proprio gruppo delle sorti dell'utenza

*Estratto 1, partecipante P8*

«Il fatto è che io proprio non riesco neanche a identificare un'associazione in sé e per sé perché l'ho vissuta molto con le persone che c'erano dentro».

P8 riporta di non essere in grado di identificare l'associazione, perché per lei lo sportello è costituito essenzialmente dalle tirocinanti che se ne occupavano tutti i giorni.

*Estratto 2, partecipante P1*

«alla fine dovevo fare il lavoro che mi sarei aspettata avrebbe fatto qualcuno di più professionale, di più informato di me».

P1 riporta che il lavoro da lei svolto a sportello era a suo avviso di competenza di una persona con una formazione professionale e non di una tirocinante.

*Estratto 3, partecipante P16*

«Ho avuto la sensazione di essere davanti a dei problemi più gravi di me e di non essere molto... Di non avere l'affiancamento giusto».

P16 ha riportato la mancanza di un affiancamento corretto che l'ha esposta a dei problemi più grandi di sé da fronteggiare,

*Estratto 4, partecipante P18*

«Mi ha un po' rattristato che fosse tutto dato in mano ai tirocinanti, perché comunque non credo che dovrebbe essere così. Mi sembra una violazione dei diritti umani delle persone, più che di chi fa tirocinio, cioè il tirocinio mi è piaciuto tantissimo mi son trovata bene e ho imparato tantissime cose. Però diciamo che lo trovo veramente squalificante per le

persone che hanno bisogno e che si rivolgano allo sportello il non poter avere un servizio in cui ci sono dei professionisti [...]. C'è un problema strutturale enorme che è un problema politico strutturale in Italia, non è un problema credo... Cioè, poi le associazioni certo possono lavorarci, ma fino a un certo punto. Io credo nel senso che, secondo me, un servizio così non dovrebbe... Cioè, dovrebbe essere seguito da professioniste e magari uno o due tirocinanti, come in tutti i posti normali».

P18 riporta che l'ha rattristata il fatto che lo sportello era in gestione alle tirocinanti e ha trovato eticamente ingiusto tale assetto. Quest'ingiustizia, dal suo punto di vista come da quello di molte altre tirocinanti, non era nei confronti delle tirocinanti, ma dell'utenza che non era servita da personale realmente qualificato. A suo avviso, però, tale assetto presente allo sportello Open Gates, nasce da un problema strutturale esistente nel sistema di accoglienza italiano.

Per le tirocinanti la mancanza di figure professionali stabili all'interno dello sportello ha costituito un peso di responsabilità sulla sorte delle persone utenti che in alcuni casi non hanno reputato giusto avere.

*Estratto 5, partecipante P1*

«Alla fine, è quello che abbiamo fatto: chiamare o non chiamare il cento diciotto, farla stare lì, farle fare la pipì, farle fare quello che gli abbiamo fatto fare. Era comunque la responsabilità su una persona e io me la sono presa, ma non avrei dovuto essere io a prendermela; quindi, secondo me quella era una risorsa che mancava».

Per P1, la sua presa di responsabilità di una persona dipendeva in primo luogo da una risorsa mancante all'interno dell'organizzazione dello sportello. La mancanza di risorse all'interno dello sportello, in questo modo, ricadeva altrettanto sull'utenza e sulle tirocinanti.

*Estratto 6, partecipante P18*

«Una cosa invece tosta dal punto di vista del rapporto con l'utente è, secondo me, lo squilibrio di potere. Nel senso che ci sono delle persone disperate che fanno affidamento su un servizio che appunto, per quanto io ammirassi molto il modo in cui riusciva a funzionare è un servizio con le carenze strutturali di cui abbiamo parlato prima. Quindi avere una persona che dipende da.... Cioè, sapere che una marea di cose dipendono da questa cosa è una roba mica da poco».

Secondo P18, la consapevolezza che lo sportello con cui si offre il servizio ha delle carenze strutturali, comporta un fattore di stress per l'esperienza delle tirocinanti. Questo si realizza nella percepita responsabilità di un eventuale fallimento nella richiesta di accoglienza dell'utente.

*Estratto 7, partecipante P16*

«Mi attaccavo tanto alle persone, facevo veramente tanta fatica a non portarmeli a casa la sera i pensieri. Cioè, nel senso, un metodo così passionale per me vuol dire anche responsabilità, no? Ma lo vedevo anche negli occhi loro poi la delusione quando non andava. E ci vuole, cioè io apprezzo loro perché ci vuole una gran forza a fallire quando stai aiutando la vita di un'altra persona».

Per P16, il metodo di lavoro in atto allo sportello si prende a cuore le cause e le vite dell'utenza. Questo metodo passionale, però per lei ha significato avere la pesante responsabilità degli esiti dei percorsi di accoglienza e delle richieste fatte dall'utenza. Per questo motivo P16, stima molto coloro che sono in grado di fare il lavoro di sportellista in quanto ritiene che sia necessaria molta forza a far fronte a un fallimento quando si lavora per un'altra persona.

### ***3.1.2 Problematiche nella formazione***

In questa famiglia viene descritto un altro elemento del tirocinio che ha costituito un fattore di rottura nell'esperienza formativa. La mancanza di una figura professionale presente stabilmente allo sportello ha reso impossibile un reale affiancamento alle tirocinanti, inoltre le partecipanti hanno riportato la mancanza di una preparazione legale specifica e di una formazione alla relazione.

*Estratto 8, partecipante P9*

«Dall'altro forse sarebbe più utile a livello organizzativo anche cercare di garantire una formazione più costante e soprattutto più puntuale nel momento in cui arriva un nuovo tirocinante. Senza aspettare magari una settimana per essere informato su quello che devi fare. Poi, comunque, la formazione viene fatta due volte a settimana, che non sono mai quasi mai due volte a settimana. Però, insomma, è diverso una presentazione slide una volta a settimana dal ti affianco e ti faccio vedere quello che devi fare».

P9 ha riportato una mancanza di un affiancamento vero e proprio, spiegando che a suo avviso questo non può essere sostituito dalla formazione settimanale.

Ulteriori lacune a livello formativo sono state riscontrate sulla dimensione personale.

*Estratto 9, partecipante P1*

«O comunque conoscenze sì, sia dal punto pratico che dal punto di vista più diciamo teorico. Secondo me c'erano delle lacune che percepivo in prima persona e dal punto di vista proprio relazionale o che sapessi in relazione ad altri individui. Sicuramente sarebbe stato utile una formazione dal punto di vista di distacco, nel senso che è molto facile quando cerchi di creare una piccola comunità all'interno dell'ufficio che, secondo me, era molto utile per loro in modo tale che fossero coinvolte e che fossero interessate a continuare a venire allo sportello, ma che dal nostro punto di vista è pericoloso perché tendi magari ad affezionarti a una persona che poi non ha il riscontro positivo che uno si aspetta».

P1 riporta che avrebbe ritenuto utile ricevere una formazione sul distacco adeguato da interporre tra sé e l'utente, in quanto i tentativi di creare un ambiente accogliente all'interno dello sportello possono costituire un rischio per sportellista e utente che spesso non hanno il riscontro sperato.

Le mancanze della formazione sono spesso state adibite alla scarsità di risorse della realtà associativa.

*Estratto 10, partecipante P7*

«[...] che non c'è una formazione, ma che la formazione è fatta dai tirocinanti per i tirocinanti e soprattutto è un lavoro che si scopre in itinere. Perché ci sta la presidente, che però non sta spesso là perché non riesce a venire a seguire ed essendo poi tutto volontariato e non c'è una figura fissa».

P7 spiega che, essendo uno sportello tutto basato sul volontariato, manca una figura fissa. Per questo motivo la formazione in itinere è fatta dalle tirocinanti più esperte verso quelle più nuove.

### ***3.1.3 Ritrovarsi proiettata in un ruolo poco preciso***

Un altro aspetto che costituisce un elemento di rottura nell'esperienza formativa della tirocinante è quello del ruolo. Le tirocinanti hanno riportato di aver ricevuto indicazioni

riguardanti le proprie mansioni dalla presidente dell'associazione e dalle tirocinanti più anziane. Nonostante ciò, è stato riportato un senso di spaesamento rispetto ai propri compiti e gli obiettivi dello sportello.

*Estratto 11, partecipante P4*

«No all'inizio no, non ero per niente pronta. Mi ci è voluto molto più tempo per sentire di avere un ruolo, avere, fare del bene comunque nell'associazione, all'inizio mi sentivo completamente spaesata e non vedevo un fine a quello che facevamo. Mi sembrava di essere molto impotente nelle situazioni».

P4 riporta di non essersi sentita inizialmente pronta per il lavoro e di aver necessitato di molto tempo per sentire di avere un ruolo, la mancanza di un ruolo le provocava spaesamento e la percezione di forte impotenza.

Molte partecipanti hanno spiegato la definizione del proprio ruolo in funzione dei propri compiti e del lavoro di equipe con le colleghe.

*Estratto 12, partecipante P20*

«Era operatrice dell'help-desk fondamentale, se proprio dobbiamo definirlo in qualche modo però poi tutte facevamo un po' di tutto. Ovviamente c'era chi aveva più conoscenze, magari io potevo avere più conoscenze dal punto di vista legale per quanto riguarda la documentazione necessaria per le richieste d'asilo, chi poteva avere conoscenze più approfondite sulla parte psicologica. Però mettevamo... Ci mettevamo insieme e facevamo squadra. Anche perché poi lì non si lavorava mai da soli».

P20 spiega che la strategia del gruppo consisteva nel lavorare insieme e in una condivisione delle mansioni, riponendo attenzione alle competenze di ognuno. Ma da quanto da lei detto il suo ruolo di operatrice help desk non era ben definito.

*Estratto 13, partecipante P7*

«Il ruolo di chi sta lì non è neanche tanto chiaro nel senso che tutto quello che ti arriva accogli. Non mi è mai successo che magari arriva qualcuno e dicevo guarda, su questo non posso aiutarti. Qualunque cosa arrivava se magari non eravamo in grado, appunto lo rimandavano ad altri, ma non semplicemente dicendo "guarda questo numero contattalo". No, ti accompagno, ti porto e quindi diciamo è un servizio non tanto definito. Che da una parte è positivo perché sicuramente serve dall'altro è negativo perché poi appunto ti ritrovi a fare cose per cui non hai tanto le competenze. Un po' te la gestisce e alla fine

esce bene, però molto spesso magari usi un sacco di energie che avresti potuto risparmiare mandando l'utente all'altro servizio».

P7 riporta che il proprio ruolo nei confronti dell'utenza è definito in modo vago e ciò rende difficile per le tirocinanti capire cosa sia o non sia di propria competenza. Essa riporta che, qualsiasi supporto richiesto dalle persone utenti veniva in una certa misura preso in carica. Questo a suo avviso è da un punto di vista necessario, ma al contempo è molto costoso in termini di tempo ed energie.

*Estratto 14, partecipante P20*

«Per quanto riguarda invece il se ci sono state delle modifiche.... Non parlerei di modifiche quanto più parlerei di vaghezza nella definizione del ruolo a monte e quindi essendoci vaghezza nella definizione del ruolo a monte, poi dopo inevitabilmente ti adatti a fare qualsiasi cosa ti capita».

P20, quando le è stato chiesto se ci sono state delle modifiche al suo ruolo durante il tirocinio, ha risposto che le attività esterne alle sue competenze svolte in quel periodo non erano dovute a una modifica del ruolo ma a una vaga definizione di questo a priori.

### **3.1.4 L'incontro con un soggetto prima estraneo**

Nell'intraprendere il tirocinio solo 4 delle 20 partecipanti hanno riportato di aver fatto esperienze precedenti lavorando con persone migranti marginalizzate. L'incontro con l'utenza è stato vissuto dalle tirocinanti come un elemento di rottura rispetto alle modalità di relazione a cui erano abituate in precedenza. Abbiamo inserito questa famiglia all'interno di questo tema perché riteniamo parte costitutiva dell'ambito lavorativo dell'accoglienza la relazione con persone migranti, che vivono in condizioni marginali per le caratteristiche del sistema di accoglienza italiano stesso.

*Estratto 15, partecipante P16*

«Mi impressionavano molto i ragazzi nei colloqui psicologici perché erano giovani, però erano molto segnati, avevano cicatrici importanti alcuni. E dopo mezz'ora, ma ti giuro, mezz'ora a volte anche meno di colloquio con la psicoterapeuta piangevano come bambini inconsolabili, di una fragilità enorme, ma di una dignità che io non te la so spiegare. Cioè, se non proprio come era una sofferenza degna, era palese che avessero un dolore che non riusciva neanche ad avere una forma, quel dolore da quanto proprio si

deformavano piangendo, ma allo stesso tempo avevano una compostezza. Era un contrasto assurdo. E poi la fragilità che sentivo, soprattutto in alcuni di loro, a piangere davanti a una donna che non conoscevano, davanti a tante donne perché a volta eravamo in quattro o cinque. Mi colpiva molto. Ecco, cioè mi colpivano le loro storie che a volte erano inenarrabili e però anche proprio come reagivano in maniera emotiva, sembrava quasi che si sentissero in colpa di reagire così. E quanto sollievo a volte gli dava una pacca sulla spalla e dirgli: “Okay, sei qua, dai che adesso proviamo a far qualcosa”».

P16, una partecipante che mai prima d’allora aveva fatto esperienze simili, con persone marginalizzate o fuori dal suo contesto sociale; racconta delle emozioni suscitate durante i colloqui etno-psicologici. La visione di questi ragazzi, portatori di una sofferenza enorme, molto fragili, ma al contempo composti e aventi una propria dignità la stupiva. P16 parla di “un contrasto assurdo” quando pensa alla “sofferenza degna” vista nell’utenza dello sportello. Sembrerebbe essere stupita dalla reazione di chi è stato esposto a esperienze traumatiche come nessun’altro lei avesse mai incontrato. Nella reazione dell’utenza, la stupivano in particolare il senso di colpa visto in loro nel dimostrarsi fragili e sofferenti e della quantità di sollievo che poteva dare loro un proprio incoraggiamento.

Gli incontri con l’utenza hanno costituito un fattore di rottura dall’ordinario anche nella pratica normale di sportello. All’interno di esso le partecipanti hanno instaurato con l’utenza relazioni brevi ma caratterizzate da una forte intensità, grazie ai vissuti condivisi.

*Estratto 16, partecipante P17*

«Quindi c’erano più di un incontro, anzi potevano essere proprio cose che andavano avanti mesi e quindi necessariamente poi parlando anche di cose molto intime. Perché poi sono persone che si aprono, raccontano la loro storia, raccontano di sé. Per forza a un certo punto si crea, si crea un tipo di legame, si crea un’affezione, eh perché comunque, come dire, si è davanti a una persona che condivide una parte della sua vita che può essere anche molto emotivamente intensa. Per cui spesso le persone si commuovevano raccontando magari il momento del distacco con la famiglia, rispetto a altri episodi molto intimi, molto privati, per cui davvero c’erano giorni in cui il carico emotivo era proprio era proprio forte e questo creava poi un’affezione. Per cui eh sì, si sono creati dei bei legami».

P17 spiega che inevitabilmente ha instaurato dei legami con l'utenza, in quanto ascoltare vissuti intimi e personali altrui porta a sviluppare un'affezione verso essi. Questa si sviluppa molto più fortemente quando il carico emotivo delle storie raccontate era molto forte. L'inevitabilità del legame con l'utenza è condivisa da tutte le tirocinanti, ma è stato messo in luce come fosse percepibile anche la natura provvisoria del rapporto.

*Estratto 17, partecipante P7*

«Loro lo sanno benissimo che tra poco te ne andrai e non sarai un punto di riferimento nella loro vita. E io penso anche che tralaltro l'utenza con cui ci relazioniamo; quindi, quella appunto dei rifugiati e richiedenti asilo che vanno in un posto di accoglienza, poi vanno in un altro, poi un altro ancora sono abituati a ricavare tutto quello che possono dalle persone che incontrano, ma non ad affidarsi, a crearci un legame duraturo, perché sanno che tu in qualche modo te ne andrai perché è così nella vita dell'accoglienza. Però è una relazione molto intensa in quel breve tempo. Non so come dire, ti possono chiamare tutti i giorni e poi sparire da un momento all'altro, almeno questa è stata la mia la mia esperienza».

P7 riporta di aver percepito nell'utenza la consapevolezza della temporalità del proprio supporto. A suo avviso l'utenza richiedente asilo è abituata a dover ricavare da ogni soggetto quanto più possibile senza affidarsi e creare un legame duraturo, data la breve permanenza di chi elargisce un supporto nel campo dell'accoglienza. P7 riporta che la natura del rapporto con l'utenza è anormale rispetto agli altri rapporti instaurati con la stessa intensità, in quanto può finire da un momento all'altro, passando da una comunicazione intensa a una nulla.

Un altro aspetto importante dell'incontro tra utenza e sportelliste riguarda le aspettative reciproche che le due parti sviluppavano.

*Estratto 18, partecipante P9*

«Il rischio poi è che... Anche loro magari investono su di te delle aspettative che poi non corrispondono a realtà. Esempio: "P9 è mia amica, P9 mi aiuta allo sportello, quindi P9 tutto può se ho un problema mi posso rivolgere a P9". Però P9 non ti può ospitare a casa sua a dormire e semmai contatta all'asilo notturno».

P9, come molte altre partecipanti, ha riportato che le aspettative riposte dall'utenza rispetto al tipo di aiuto che le tirocinanti potevano ed erano in grado di dare spesso non

coincidevano con la realtà. Similmente, è accaduto che fossero differenti le aspettative riguardanti il tipo di relazione che le due parti erano intenzionate ad instaurare.

*Estratto 19, partecipante P4*

«[...] ci sono stati dei momenti in cui si prendeva proprio troppe confidenze, faceva anche magari avances ad alcune ragazze, insomma diventava completamente fuori contesto secondo me».

Diverse partecipanti, come P19, hanno riportato di aver ricevuto avances per loro inadeguate all'interno del contesto dello sportello da parte di alcuni utenti.

*Estratto 20, partecipante P18*

«[...] nell'accoglienza, in questi servizi sia tanto anche un tema quello delle questioni di genere che si creano. Perché bene o male gli utenti sono uomini giovani in genere in cerca di moglie, in un certo senso. E le persone che si affacciano sono quasi tutte ragazze giovani e quindi si creano delle dinamiche su cui forse non c'è tanta riflessione su come gestirle. Mi pare che sia una cosa di cui non si parla tanto, che rimane un po' in sottofondo e boh che uno naviga un po' con gli strumento che ha... Che non sia tematizzata o che non sia affrontata forse come si dovrebbe».

P18 afferma che il fenomeno degli utenti che fanno avances a sportelliste, o lavoratrici nel campo dell'accoglienza è nella sua esperienza abbastanza diffuso e necessita in futuro di essere analizzato e tematizzato.

### **3.2 Tema 2. Liminalità tra didattica e formazione**

Il tirocinio è un'esperienza di formazione liminale in quanto consiste nel mettersi alla prova in un'attività lavorativa finché si è ancora studentesse. Con questo tema viene esplorato il rapporto tra la formazione didattica elargita in università e la formazione esperienziale che si vive durante il tirocinio. Abbiamo analizzato quando questi due tipi di formazione sono stati concepiti come polarità opposte, quando si sono intersecate all'interno del percorso e come si sono integrate a vicenda.

#### **3.2.1 L'apprendimento esperienziale in uno spazio liminale tra didattica e lavoro**

Dalle interviste è emerso come il tirocinio abbia reso consapevoli le partecipanti delle competenze lavorative necessarie al lavoro di sportello. Queste competenze sono state

confrontate da esse con quanto acquisito nel proprio percorso universitario e in altre esperienze di vita. In base al corso di studi frequentato, le partecipanti hanno riportato di aver trovato alcune congruenze tra il tirocinio, le proprie conoscenze tecniche e teoriche e le proprie competenze. Se le conoscenze di stampo teorico acquisite in università hanno trovato terreno per essere esplorate e messe in pratica nel corso dell'esperienza, non è stato lo stesso per le conoscenze di tipo tecnico. La mancanza di un adeguato affiancamento è stata di ostacolo per applicare le tecniche studiate nel corso di studi alla realtà pratica.

Rispetto alle competenze e conoscenze ove è stato individuato un parallelismo tra percorso universitario e tirocinio è necessario fare una distinzione dei percorsi universitari di provenienza.

*Estratto 21, partecipante P8*

«ho fatto una tesi in triennale in sociologia, in spazi di marginalità».

*Estratto 22, partecipante P8*

«[...] penso che magari io e un'altra ragazza che facciamo la stessa cosa eravamo un po' più competenti su altre questioni che potevano essere.... Più di tipo legale».

P8, una studentessa magistrale in scienze politiche, riporta di sentirsi più preparata sugli aspetti legali rispetto alle colleghe con un'altra formazione e di aver avuto occasione di approfondire il tema della marginalità grazie alla sua tesi triennale.

Le intervistate con una formazione psicologica hanno invece riportato l'importanza delle proprie competenze nella relazione con l'utenza.

*Estratto 23, partecipante P18*

«Ma allora devo dire che sicuramente il background psicologico è stato utilissimo, nel senso che con le altre cose di base su come fare le domande senza suggerire le risposte, sull'essere non giudicanti, sul riuscire un attimino a gestire delle dinamiche relazionali sono una manna penso in questo tipo di contesto. Sicuramente dal punto di vista legale ho dovuto leggermi parecchie cose. Non ero preparata probabilmente come si dovrebbe, per fortuna c'era chi lo era».

P18, una tirocinante studentessa di psicologia, riporta di aver trovato estremamente utile il proprio background psicologico e di essersi sentita carente sull'aspetto legale su cui si è preparata autonomamente e si è appoggiata alle colleghe di altri corsi di laurea. La sua

preparazione psicologica le ha permesso di essere più corretta nel fare le domande nelle interviste, nell'essere non giudicanti e nel gestire le dinamiche relazionali.

*Estratto 24, partecipante P16*

«Cioè, se devo dirti come ho imparato a fare quello che ho fatto lì dentro, ti direi che è stato più un imparare con l'esperienza e forse.... Non so, ce un po' le modalità in cui l'ho fatto mi sono venute dall'università, cioè come approcciarsi a un colloquio, cosa dire, come avere un approccio empatico. Era più un bagaglio che avevo io ecco».

P16, una tirocinante post-laurea in psicologia dinamica, riporta di aver imparato con l'esperienza ciò di cui si è occupata allo sportello vedendo però nel suo approccio il bagaglio formativo del suo percorso di studi, in particolare per quanto riguarda l'uso dell'empatia e nell'approccio al colloquio.

*Estratto 25, partecipante P4*

«Diciamo che ho visto la connessione quando ho iniziato a scrivere la tesi perché la mia tesi era proprio sugli stereotipi. Quindi ho anche fatto poi un'applicazione a quello che ho vissuto e ho visto nella piazza. Quindi diciamo che ho più visto una connessione sul sociale che sulla psicologia del lavoro, perché alla fine scrivere curriculum, cercare lavoro non era proprio la mansione principale. Comunque, era a livelli molto basici, LinkedIn da quel punto di vista no. Però invece, proprio per condurre il colloquio, credo che le conoscenze che ho acquisito all'università non siano state sufficienti. Avevo fatto tutta la parte teorica su come bisogna condurre dei colloqui per far sentire a proprio agio le persone e via dicendo ma, secondo me, quello non era sufficiente per poterlo veramente mettere in pratica, invece, dal punto di vista più teorico, su come possono sentirsi loro esclusi nella comunità o come permettere di farli sentire più integrati e via dicendo sì. Soprattutto, appunto, quando è stato a scrivere la tesi ho trovato molto più parallelismi.»

I: “Perché dici di non essere riuscita a metterlo in pratica? Quale pensi che sia stato lo scalino tra i due?” P4: “Ma credo che, ehm probabilmente il problema principale è che non avevo mai visto nessuno farlo e l'ho dovuto fare per la prima volta senza sapere come veramente si fa. Sapendo delle linee teoriche che però non bastano. Bisogna secondo me, vederlo prima messo in pratica da qualcuno di più esperto o comunque avere dei consigli che non siano solo teorici. Perché alla fine, finché la teoria rimane teoria... Secondo me era magari utile vedere proprio qualcuno che lo metteva in pratica e dava dei consigli pratici su come gestire la situazione, magari degli imprevisti dei problemi».

P4, una studentessa triennale in psicologia del lavoro, riporta di aver trovato dei riscontri sul suo progetto di tesi riguardo agli stereotipi affibbiati alle persone migranti, ma invece di non essere stata in grado di applicare le conoscenze teoriche e tecniche sulla conduzione dei colloqui che aveva ampiamente approfondito nel corso dei suoi studi. Ciò che riporta esserle mancato è la concreta osservazione e guida di una persona esperta. La mancanza di consigli concreti sui possibili imprevisti del colloquio le ha inibito la possibilità di mettere in pratica efficacemente quanto da lei studiato nella teoria.

Diverse tirocinanti hanno riportato che parte delle competenze messe in pratica a tirocinio erano state precedentemente apprese in altre esperienze para-lavorative.

*Estratto 26, partecipante P10*

«Allora questo genere di volontariato appunto, è la prima volta che lo svolgo però ho fatto altri tipi di volontariato, quindi con persone sempre che avevano dei bisogni specifici. Ad esempio, quando ero più piccola con l'oratorio abbiamo fatto delle giornate come aiuto di associazioni che aiutavano le persone handicappate, ad esempio. Quindi è quello, perché le soft skills che ci sono alla base, secondo me, sono abbastanza simili per diversi contesti. Cioè, la competenza emotiva di mettersi nei panni della persona, senza però che abbia effetti eccessivamente impattanti sulla tua quotidianità ti serve tantissimo, anche semplicemente al lavoro, sul fatto che magari col mio collega ho litigato, è successo qualcosa di brutto, però lo chiudo in una bolla e lo lascio lì perché casa è un'altra cosa, perché amici sono un'altra. Sono competenze che comunque si possono acquisire e inserire in tantissimi contesti. Questa è la prima volta che faccio un tirocinio del genere. Le esperienze a cui mi riferisco io sono soprattutto esperienze di studio all'estero che ho fatto. Quindi il fatto di essere da sola in un posto in cui non conosci la lingua, dove non conosci nessuno e ti devi auto inventare, quelle sono quelle che mi hanno fatto crescere di più come persona».

P10 riporta di aver acquisito le competenze relazionali messe in pratica a tirocinio in altri contesti di volontariato. A suo avviso le competenze di base sono simili per contesti diversi e mettendosi alla prova in contesti nuovi si cresce personalmente.

### ***3.2.2 Il tirocinio: una formazione più personale che didattico-curriculare***

Le partecipanti hanno reputato il tirocinio poco formativo come applicazione pratica di quanto appreso nel loro percorso universitario. Le esperienze reputate formative sono

state quelle che hanno esposto le tirocinanti a maggiori margini di autonomia ed incertezza, richiedendo loro di contare su competenze apprese formalmente e informalmente nel proprio percorso di studio e di vita. Per questo motivo il consolidamento delle conoscenze accademiche ha, nella maggior parte dei casi, perso centralità. Ad essere favorita è stata l'esplorazione delle proprie capacità relazionali, di risoluzione dei problemi e di gestione delle emozioni, insieme all'applicazione di queste in un contesto nuovo. Per questo le partecipanti hanno riconosciuto il potenziale formativo del tirocinio nella dimensione personale.

*Estratto 27, partecipante P1*

«[...] questa discrepanza tra le mie opinioni sul tirocinio è anche dovuta al fatto che non è stata un'esperienza lineare. È stata un'esperienza con alti e bassi, con livelli formazione dal punto di vista più personale, molto più sul personale per me in generale».

P1 riporta di aver trovato il tirocinio formativo molto più a livello personale. Questo tipo di formazione, riportata dalla maggior parte delle tirocinanti, è strettamente legata alla mancanza di un affiancamento stabile durante l'esperienza. Questo aspetto del tirocinio è stata al contempo una mancanza e un'occasione formativa.

*Estratto 28, partecipante P10*

«A livello di formazione personale da tanto perché ti lascia un po' in balia delle sue competenze in certi momenti; quindi, ti mette nella situazione di tirare fuori le tue stesse competenze».

P10 riporta che essere in balia delle proprie competenze è per lei uno stimolo a "tirarle fuori". Per lei, il tirocinio crea delle situazioni nelle quali mettersi alla prova, l'esistenza di queste è supportata dall'assenza di una guida nello sportello.

*Estratto 29, partecipante P6*

«Ok, a volte sento la mancanza un po' di una figura di riferimento che sta lì e ci aiuta. Però allo stesso tempo ti aiuta a sviluppare appunto molte capacità organizzative anche, come dicevo prima, il fatto che siamo solo noi che ci dobbiamo arrangiare solo noi e sbrigare le situazioni noi. [...] è bello il fatto che siamo soltanto noi giovani tirocinanti allo sportello la mattina».

Allo stesso modo, P6 riporta che per lei è piacevole ritrovarsi solo con le sue giovani colleghe a lavorare. Sebbene essa senta talvolta la mancanza di una figura di riferimento, il fatto di dover gestire quasi autonomamente lo sportello le porta a “doversi arrangiare” e di conseguenza a sviluppare competenze organizzative.

*Estratto 30, partecipante P7*

«[...] sicuramente problem solving tantissimo, nel senso che poi, tra l’altro, appunto io ero tirocinante di psicologia e lì c’era tantissimo di legale. Robe che io non avevo mai imparato prima. Quindi ti arrivano tantissime casistiche, tutte diverse tra loro tra l’altro e, secondo me, la capacità più importante lì è appunto non tanto sapere come funzionano tutte le cose, ma quanto avere le strategie per capire come trovare le informazioni, come risolvere quella situazione. Quindi mi viene se penso proprio a quel tirocinio, cos’ho imparato è tanto questo».

Un’ulteriore competenza sviluppata è riportata efficacemente da P7, una studentessa di psicologia, che riporta di aver trovato necessario sviluppare e mettere in pratica il “problem solving” per sopperire alla sua mancanza di conoscenze legali. Ciò che essa riporta essere il maggiore insegnamento del tirocinio, non sono le conoscenze tecniche riguardanti il funzionamento del sistema di accoglienza, quanto più le strategie per reperire informazioni e risolvere problemi mai riscontrati precedentemente. Questa competenza, come la competenza organizzativa citata sopra, è maggiormente necessaria in un contesto privo di guida, dove situazioni in cui le conoscenze mancano e vanno reperite autonomamente sorgono in modo spontaneo e frequente.

### ***3.2.3 Il tirocinio è orientativo per il futuro in quanto aderente alla realtà***

In questa famiglia viene esplorato come il tirocinio si sia rivelato formativo per leggere meglio il proprio percorso di studi presente e futuro. Grazie a una prospettiva più aderente alla realtà rispetto all’attività didattica che viene fruita in accademia, le tirocinanti riportano di aver cercato in esso i mezzi per vedere più chiaramente le proprie scelte future.

*Estratto 31, partecipante P18*

«Ero del tipo: “basta, basta mettere elettrodi, di studiare cose troppo lontane dalla realtà. Vorrei veramente non lo so, fare qualcosa sul campo, parlare con delle persone, vedere

qualcosa di un po' più su una tematica sociale". Magari anche un po' più importante che sentivo come più urgente».

P18 riporta di aver cercato nel tirocinio una maggiore prossimità alla realtà e a situazioni dove poteva percepire una maggiore urgenza del proprio intervento. L'aderenza alla realtà del tirocinio è un pregio riconosciuto da tutte le tirocinanti, che ne hanno preso vantaggio in diversi modi, in primo luogo per approfondire in modo nuovo e più critico delle tematiche precedentemente studiate.

*Estratto 32, partecipante P8*

«Nel senso che sono sempre stata una persona curiosa. Non in senso morboso, di certi spazi, di certi contesti, sempre però senza inserirsi, perché io ho fatto una tesi in triennale in sociologia, in spazi di marginalità, e quindi sono spazi che a me incuriosiscono. Ma non tanto perché vado voglio andare là a vedere le persone, sono spazi che poi non ho mai attraversato e frequentato perché sono magari la casa di altre persone. [...]. E il fatto di avere delle interazioni con queste persone che appunto incontro.... [...]. Forse più una capacità critica, cioè una capacità di parlare con cognizione di causa di cose. Prima era un: «Okay. Ho letto che ci sono queste cose. Ho letto questi dati. Ho letto che esistono queste storie» ora a livello proprio il mio posso dire: “so che esistono perché l’ho vista, ho visto che, so che è frequente che le persone vittime di tratta facciano questi percorsi, è frequente che le persone di una certa/di un certo gruppo qui a Padova stanziano là”».

La partecipante P8, studentessa magistrale in scienze politiche, riporta che aver vissuto un'esperienza diretta le ha permesso di ragionare e sviluppare un pensiero critico rispetto a delle tematiche che la interessavano. Il suo interesse e sapere teorico per le tematiche legate alla marginalità si è sviluppato in una maggiore cognizione di causa a seguito dell'esperienza sul campo, permettendole, come afferma lei stessa: “ora a livello proprio mio so”, di percepirsi legittimata ad avere una voce critica e consapevole sul tema, in quanto lo ha vissuto e visto con i suoi occhi.

L'aderenza alla realtà acquisita con l'esperienza di tirocinio è stata inoltre da stimolo per guardare in modo diverso il percorso di studi fatto fino a quel momento.

*Estratto 33, partecipante P1*

«Perché gli ultimi anni di università, soprattutto l'anno precedente al tirocinio avevo le palle piene di studiare proprio non ce la facevo più perché non vedevo il motivo per cui avevo cominciato l'università. Qualsiasi cosa che potrebbe essermi utile questa laurea

aveva poco significato; quindi, vedere poi nel pratico che cosa si potrebbe andare a fare con una laurea in psicologia, [...] mi ha dato un punto di vista più pratico di quello che poi, posso andare a fare con una laurea in psicologia».

P1 riporta che il tirocinio è stato per lei importante per sperimentare una possibilità di lavoro futuro con la sua laurea. Per lei, è centrale l'aspetto della praticità di questo, che costituisce un punto di vista totalmente diverso da quello a cui era esposta in università. Se prima di quest'esperienza qualsiasi utilità della laurea era svuotata di significato a seguito di essa è per lei possibile reinterpretare il proprio percorso di studi.

Per più di una tirocinante, questa esperienza di tirocinio aderente alla realtà ha avuto un ruolo centrale nel prendere delle decisioni per il proprio percorso formativo e lavorativo futuro. Per delle tirocinanti di psicologia, in particolare, è stato utile a misurarsi rispetto al proprio attaccamento all'utenza e sviluppare e mettere alla prova le proprie capacità di ascoltare racconti dolorosi.

*Estratto 34, partecipante P16*

«Se devo dirti la verità, penso sia anche uno dei motivi per cui non faccio la psicologa oggi. Nel senso che, mi attaccavo tanto alle persone, facevo veramente tanta fatica a non portarmeli a casa la sera i pensieri».

La partecipante P16, che svolgeva il tirocinio post-laurea in psicologia presso l'associazione, ha riportato che le proprie difficoltà avute nel contatto e la relazione con le persone allo sportello le hanno fatto scegliere di non intraprendere la carriera di psicologa in seguito.

*Estratto 35, partecipante P17*

«Per cui seguo l'individuo proprio perché ho scoperto che mi piace stare con la persona, che posso fare la differenza nel momento in cui una persona condivide una sua sofferenza parlandone con me, che ho la capacità di essere tranquillizzante, che ho la capacità di saperci stare dentro al dolore dell'altro senza scappare».

P17, anch'essa tirocinante post-laurea in psicologia, ha riportato che è stato proprio grazie a questo tirocinio che ha capito di essere in grado di lavorare con le persone, essere di aiuto stando dentro il dolore altrui.

### **3.3 Tema 3. Spazio liminale tra personale e professionale**

In questo tema vengono descritte le sfide di apprendimento incontrate dalle partecipanti nell'esperienza di tirocinio per definire il confine tra la dimensione di vita personale e quella professionale. Descriveremo come le partecipanti abbiano ricercato gli strumenti per definire i confini interpersonali con l'utenza e personali rispetto alla gravidanza dell'attività lavorativa sulla propria vita. In quanto segue gli sforzi di negoziazione ed impersonificazione del nuovo ruolo sono un elemento centrale per far fronte alle esperienze emotivamente pesanti a cui il tirocinio espone.

### ***3.3.1. Trovare un equilibrio tra il rapporto umano e professionale con l'utenza***

Una prima sfida formativa riscontrata dalle tirocinanti riguarda la natura del rapporto da instaurare con l'utenza, le cui interpretazioni nello spazio liminale tra personale e professionale sono facilmente polarizzate. Se da un lato spontaneamente le tirocinanti sono portate ad instaurare un rapporto di amicizia e a provare empatia e compassione, dall'altra si rendono conto che un coinvolgimento con l'utenza non è raccomandabile per lavorare, perciò si pongono l'obiettivo di essere più distaccate e razionali possibile.

*Estratto 36, partecipante P6*

«Quale grado di coinvolgimento hai con l'utenza?» P6: “Eh alto, direi alto o con alcune persone appunto, ne parlavo anche con la presidente, sul fatto che faccio fatica a volte a distinguere i ruoli nel senso che faccio molta fatica, soprattutto quando appunto un utente si mostra molto, molto aperto con te, vuole instaurare un rapporto con te, ti prende un po' come figura di riferimento all'interno dello sportello, come mi è successo con alcuni utenti. È difficile distinguere quando essere più professionale, quando invece essere amici, perché da un lato mi verrebbe da abbracciarli tutti dall'altro dico: “ok no P6 qua ho bisogno, comunque, di stabilire un confine” perché io comunque sono un operatore dello sportello e tu sei utente dello sportello e possiamo essere amici, possiamo anche divertirci insieme, però c'è comunque il limite a certe cose».

*Estratto 37, partecipante P10*

«Bisogna purtroppo anche essere abbastanza ciniche per riuscire a capire, a chi dedico di più il mio tempo, le mie energie, ce a chi dedicare più tempo ed energie? Perché, se una persona è disponibile viene sempre gli appuntamenti, si rende.... Ci tratta anche con

rispetto sinceramente, no? Ha senso che nel momento in cui ci contattano per chiedere: “avete lavoratori?” Noi andiamo anche per merito comunque. Quindi bisogna essere capaci di equilibrare bene, questa.... Ci sono..... Questa parte un po’ cinica e la parte più empatica, diciamo».

P6 descrive le proprie difficoltà nel definire due atteggiamenti diversi che sembrano dover convivere nella pratica di sportello: l’atteggiamento amicale e l’atteggiamento professionale. Fare convivere questi due atteggiamenti si è rivelato essere un ostacolo per la maggior parte delle tirocinanti, le quali hanno adottato strategie diverse per farvi fronte. Le diverse strategie si possono intravedere in quanto dice P10 rispetto alla necessità di essere “ciniche”. Usando il termine “ciniche” per spiegare la necessità dell’uso del pensiero logico e distaccato emotivamente per valutare l’allocazione delle proprie risorse, traspare la necessità di non cedere alle emozioni e di saper agire con una lucida fermezza che si contrappone alla propria parte empatica. La tirocinante P13 ha fatto fronte a queste due polarità in maniera differente. Quando le è stato chiesto di parlare delle sue competenze professionali, ha spiegato che non si sentiva realmente di averne, ma di aver adottato una modalità di relazionarsi all’utenza molto spontanea e amicale proprio per andare in contrasto al distacco interpersonale a cui sono esposte quotidianamente le persone che costituiscono l’utenza dello sportello.

*Estratto 38, partecipante P13*

«Anche perché non ne ho. Io mi sono comportata come mi comporterei in generale con tutti, ma credo che funzioni però in questo caso, secondo me, perché gli utenti che sono abituati comunque anche ad un certo tipo di distacco con tutta la società, secondo me hanno bisogno di qualcuno che li prenda in un altro modo. Loro vanno al centro lavoro e vengono trattati in un modo, vanno alle poste e vengono trattati in un modo, sono per strada e vengono trattati in un modo. E invece entravano e io: “ciao!!” così, queste sono le mie capacità».

P13 esprime la sua scelta di comportarsi con l’utenza come si sarebbe comportata con chiunque, ritenendo utile svolgere una funzione di riavvicinamento delle persone utenti con la società che invece le tratta con distacco. Per questo, l’atteggiamento professionale

scelto da P13 è il più amicale e umano possibile, facendo combaciare nel suo modo di fare abituale i due atteggiamenti.

La polarizzazione tra i due atteggiamenti si fa sentire ulteriormente in alcuni compiti lavorativi. La partecipante P7 riporta di aver provato disagio nelle attività di stesura della memoria, in quanto esse erano comunemente interpretate come il momento più intimo con l'utente, ma al contempo percepite dalla tirocinante come una violenza perpetuata verso chi doveva raccontare.

*Estratto 39, partecipante P7*

«Quindi sicuramente non era un rapporto intimo, perché comunque il servizio era abbastanza ufficiale: nel senso ti aiuto in questo, ti aiuto nel curriculum vitae, ti aiuto nei documenti anche la raccolta della memoria, per quanto in teoria dovrebbe essere il momento più intimo, in realtà io quando lo facevo me la vivevo più con una violenza da parte mia. Perché per quanto è necessaria per loro ed è necessario farla, perché la commissione territoriale la chiede, quella è obiettivamente una violenza. Ce io non ti conosco e ti chiedo di raccontare tutta la tua storia e più traumi mi dai più e meglio è, perché va meglio per la commissione territoriale. Non è sicuramente una cosa che aiuta».

Per la tirocinante la criticità maggiore della stesura della memoria è l'importanza della stessa ai fini della buona riuscita dell'ottenimento del permesso di soggiorno, ciò la rende necessaria e incontestabile ma al tempo stesso violenta, perché obbliga l'utente a un'intimità, che essendo tra sconosciuti, è raramente desiderata da chi deve raccontare la propria vita.

### ***3.3.2. Trovare un equilibrio tra impotenza e onnipotenza***

Questa famiglia descrive le polarità opposte di onnipotenza e impotenza che caratterizzano le sensazioni vissute dalle tirocinanti nel lavoro di aiuto svolto con l'utenza. Questa polarizzazione di sensazioni compare nello spazio liminale tra personale e professionale perché le tirocinanti sono esposte senza precedenti a incontri con persone marginalizzate. Il nuovo contatto le tocca nel profondo, ma avvenendo in un contesto lavorativo dove l'obiettivo è l'aiuto delle persone marginalizzate, trovare un equilibrio è stato riportato essere estremamente complesso.

*Estratto 40, partecipante P16*

«È stato veramente tanto difficile. Allora per me non so riassumertelo in una parola, era più un riuscire a tener presente la complessità di questa cosa. Di non cadere in un desiderio di onnipotenza, “salvo tutti”, a non cadere in un senso troppo di impotenza “non posso fare niente”. Cioè, era complicato mantenere un equilibrio, di tutta questa complessità di cose che si muovono».

P16 racconta di aver fatto molta fatica a trovare e mantenere un equilibrio tra la volontà di intervenire per salvare tutte le persone utenti e il rischio di cadere nella rassegnazione di non poter essere utile. A suo avviso, la difficoltà di mantenere quell'equilibrio era strettamente legata alla sua incapacità di tenere conto della complessità di cose in atto, riferendosi, dicendo: “di tutta questa complessità di cose che si muovono” alle spinte opposte dentro e fuori di sé.

La polarizzazione di sensazioni tra impotenza e onnipotenza compare nello spazio liminale tra personale e professionale perché l'esperienza professionale fa toccare con mano alle tirocinanti la natura sistemica del problema.

*Estratto 41, partecipante P10*

«[...] un po' triste vedere come non funzionano certe cose nel sistema ecco. Ce ogni tanto ci si ferma a pensare più a quello. Ce, stiamo facendo qualcosa sì, però non possiamo cambiare le cose finché le cose non cambiano da un altro. Dall'altra parte, diciamo. E questa cosa qua fa sentire un po' impotente».

P10 racconta di aver percepito ostacoli troppo grandi per essere affrontati dal proprio lavoro. Riporta di provare tristezza alla vista del funzionamento dei meccanismi del sistema di accoglienza e di sentire di star compiendo degli sforzi che però non porteranno a molto finché non si verifica un cambiamento a livello più alto. Per questo motivo P10 riporta di sentirsi impotente.

*Estratto 42, partecipante P10*

«Perché, secondo me, il sentimento che viene riscontrato di più è l'inutilità che ci portiamo addosso riguardo ai problemi che ha tutto il mondo riguardo a qualunque cosa e quindi questo ti rende piccola, ti rende impotente e ti fa sentire molto male e soprattutto annienta magari i sentimenti o le emozioni che provi tu per i tuoi disagi di tutti i giorni. Io sto male perché non ho passato un esame “ma come mi posso permettere di stare male che ieri ho sentito un ragazzo a cui è morto il fratello”, ad esempio».

P10 parla inoltre della sensazione di inutilità, come quella che a suo avviso rischia di essere riscontrata maggiormente tra le tirocinanti. Essa afferma che esiste il rischio di portare con sé il peso dei problemi del mondo, con la conseguenza di sentirsi molto piccola e non legittimata a soffrire per i propri problemi se paragonati con quelli dell'utenza. In questo modo il senso del dovere delle tirocinanti si scontra con le mancanze strutturali del sistema di accoglienza e la violenza presente nei paesi d'origine e nelle tratte migratorie, portando facilmente chi si interfaccia per la prima volta all'attività di sportello a percepire come nullità i propri problemi personali e come inutile il proprio apporto alla causa.

### ***3.3.3. Imparare a non portarsi a casa un carico emotivo***

Nelle interviste le partecipanti hanno riportato di essersi dovute interfacciare con la tendenza, in loro riscontrata, di vivere anche fuori dallo sportello il carico emotivo vissuto all'interno di questo, le storie raccontate dagli utenti e le preoccupazioni per essi. Le tirocinanti hanno trovato difficile circoscrivere ciò che accadeva durante l'orario lavorativo dal resto della loro giornata, permettendo in questo modo al professionale di invadere lo spazio personale.

*Estratto 43, partecipante P7*

«Mi ricordo che avevo WhatsApp web sul computer e aprivo a tutte le ore il computer per rispondere ai messaggi a cose».

*Estratto 44, partecipante P12*

«Io da parte mia me le portava a casa. Ci sono molte delle loro storie, io me li ricordo ancora adesso tranquillamente, molte delle memorie scritte io ci penso adesso mi viene ancora il magone».

L'invasione dello spazio privato da parte dell'attività lavorativa in alcuni casi avveniva attraverso compiti pratici, come riportato dall'abitudine di P7 di rispondere all'utenza da casa a tutte le ore, ma nella maggior parte dei casi, come quello di P12, a essere portate a casa sono state le storie raccontate e le sensazioni che emergevano ascoltandole. Il ricordo delle storie ascoltate dall'utenza, spesso è rimasto anche a distanza di anni e con esso una

sensazione di malessere che, nel suo caso, P12 chiama “il magone”. Queste sensazioni di malessere, riportate nelle interviste, sono state spesso associate alla frustrazione provata dalle partecipanti di non riuscire ad aiutare l’utenza come si sentivano in dovere di fare.

*Estratto 45, partecipante P16*

«Nel senso che, mi attaccavo tanto alle persone, facevo veramente tanta fatica a non portarmeli a casa la sera i pensieri. Cioè, nel senso, un metodo così passionale per me vuol dire anche responsabilità, no? Ma lo vedevo anche negli occhi loro poi la delusione quando non andava. E ci vuole, cioè io apprezzo loro perché ci vuole una gran forza a fallire quando stai aiutando la vita di un’altra persona. Per cui mi sono sempre sentita vicina come metodo anche se è stato molto sfidante. Ecco, forse non ero pronta del tutto io come persona. Mi viene da dirti...».

La partecipante P16 ha riportato che il modo di relazionarsi all’utenza associato nello sportello per lei comportava una grossa responsabilità, spiegando che è necessaria una grande forza per accettare di fallire nel proprio lavoro quando questo consiste nell’aiutare qualcun altro, ancora di più quando, con quest’altro, vi si instaura un rapporto di confidenza. Per questo motivo lei riporta di aver faticato molto a non portarsi a casa le preoccupazioni per quelle persone verso le quali sentiva di aver sviluppato un attaccamento. Similmente alla partecipante P16, che parla di responsabilità, la partecipante P7 associa l’impotenza ad aiutare l’utenza con il senso di colpa.

*Estratto 46, partecipante P7*

«Però tante volte subentra il senso di colpa. Mi ricordo anche quando magari c’erano tanti utenti che chiedeva una mano, poi facevi qualcosa, dovevi attendere, poi nel frattempo ti arrivava altre mille situazioni, poi dopo un mese ti ricordavi di quell’utente e pensavi oddio sono una merda che non l’ho più gestita. E quindi sarà anche un sacco di senso di colpa e sinceramente non lo so. E non so neanche se ho imparato a farlo, perché anche adesso mi viene... Non credo di averlo ancora imparato. Quindi in realtà forse direi sei mesi non sono abbastanza per imparare questo. Perché forse è la cosa più difficile, imparare a starci con queste cose. Mi ricordo che ogni tanto quando avevo finito il tirocinio da un sacco di mesi e magari mi viene in mente qualcuno, la raccolta della

memoria o cosa, ancora mi veniva da piangere; quindi, non so sinceramente non ho consigli da dare».

Essa riporta di essersi sentita in colpa quando non era stata in grado di fare al meglio il suo lavoro, di essersi sentita «una merda» nel momento in cui, dopo che era passato del tempo, non aveva fatto per l'utente quello che si era ripromessa di fare. P7 afferma di non aver imparato, nei sei mesi in cui aveva lavorato allo sportello, a convivere con la frustrazione di non riuscire ad aiutare e di sentirsi di piangere quando riaffiorano alla sua memoria il ricordo di qualche utente o la loro storia. Il senso di colpa è una sensazione che è stata riportata essere vissuta al di fuori dallo sportello da diverse partecipanti.

*Estratto 47, partecipante P16*

«[...] ma anche il senso di colpa per la vita che hai tu e a cui nessuno pensa. Mi ricordo che avevo un sacco un senso di estraniamento perché poi esci da lì con un bagaglio di storie nello zaino che è devastante esci e poi magari la tua serata media a venticinque anni e andare in discoteca tipo o a bere. E se ti guardi intorno pensi che nessuna delle persone che hai intorno ha sentito le storie che tu hai sentito oggi e la loro preoccupazione è se la gonna gli sta bene oppure no. Avevo questo senso di un po' estraneazione mi viene da dire. Anche un po' di solitudine in questa cosa, mi sembrava un mondo molto superficiale e non riuscivo più a ritrovarmi. Ancora una volta mi viene da dirti che era un po' il fatto di tenere la complessità delle cose: “Okay, tu hai sentito queste cose adesso a venticinque anni, sei nata in Italia, vivi con una famiglia normale e quindi questa è la tua vita”».

P16 racconta del senso di colpa provato per il privilegio di vita di cui si sentiva portatrice a discapito dell'utenza. Questa sensazione la viveva nella quotidianità della sua vita al di fuori dello sportello, impedendole di apprezzare i momenti spensierati normali per il suo contesto sociale alla sua età. Essa riporta di aver vissuto un senso di estraniamento nel confrontarsi con il suo contesto di provenienza dovuto al portato emotivo ed esperienziale vissuto al tirocinio.

#### ***3.3.4. Imparare a gestire la disparità di privilegio rispetto agli utenti***

Un ulteriore piano su cui la dimensione professionale e quella personale si sono intersecate, dando origine a delle criticità per l'esperienza delle tirocinanti, riguarda il

loro privilegio rispetto all'utenza. Dal confronto tra la propria vita e la vita dell'utente, sono emerse in quasi tutte le tirocinanti delle riflessioni sulla natura del proprio privilegio da cui è emersa al contempo una presa di consapevolezza e un senso di colpa.

*Estratto 48, partecipante P8*

«Perché poi ci pensi, cioè ci pensi che si stiano andando a casa a mangiare e una persona dice guarda io non c'ho neanche i soldi per andare alla cucina popolare, tu dici: “mamma mia!?”. Cioè, tu stai a casa e c'è una persona che magari è costretta a prostituirsi e che ha la mia stessa età».

P8 riporta le sensazioni provate quando si scontra di fronte all'evidente disparità di privilegio che intercorre tra la sua vita e quella dell'utente.

*Estratto 49, partecipante P8*

«Secondo me, cioè quello che mi fa più effetto in genere sono i confronti con le persone dell'età un po' più simile alla mia. Poi quando mi rendo conto che ci sono persone anche più piccole di me proprio... Sono queste un po' le cose che mi provano di più. [...] Mi rendo conto che vite di diverse facciamo, che tipo di pensieri diversi dobbiamo avere tutti i giorni. Cioè, io posso scegliere che cosa mangio a cena, queste persone dovranno capire se riusciranno a mangiare anche proprio, anche il tipo di vita. [...] Ci sono delle cose che sono imposte, ci sono persone che dicono che avrebbero potuto continuare a studiare e persone che, mentre io facevo magari esami di maturità si trovavano in qualche lager in Libia. Cioè, proprio l'idea che la contemporaneità degli eventi, cioè della nostra età delle nostre vite, che però si sviluppava in maniera del tutto diversa. E quindi anche che tipo di vissuto hanno ad oggi, abbiamo ad oggi completamente diverso. Sì, mi manda un po' fuori di testa in realtà questa cosa».

Lei riporta di provare una forte dissonanza nel confrontarsi con persone utenti sue coetanee o più giovani, paragonando non solo il momento presente, ma tutta la propria storia con quella dell'utente, che conosce per lavoro. Queste esperienze la “provano”, la “mandano fuori di testa”. L'interfacciarsi con l'utenza sua coetanea è più impattante perché il confronto tra le due esperienze di vita è più realistico. In questo tipo di esperienze il proprio privilegio diventa palpabile e conseguentemente la percezione della propria vita e del contesto in cui vive cambia.

*Estratto 50, partecipante P14*

«[...] mi ha aiutato a essere più cosciente del fatto che c'è un mondo che non conosciamo. Viviamo in questa bolla di felicità, non di felicità per forza però nel senso di siamo nati in un posto e spesso ci dimentichiamo che miliardi di persone non lo sono. Quindi è stato utile questa, come altre, come altre esperienze, a capire quello, a capire che dovremmo un po' tutti aprire gli occhi su ste cose solo per rendersene conto. Non è che possiamo cambiare il mondo, però è utile rendersene conto.»

Tale cambiamento di prospettiva è riportato da P14, il quale racconta di essersi resa conto di vivere in una bolla di felicità, di cui prima non era consapevole. Essa sa che la consapevolezza non basta per risolvere la propria impotenza verso le problematiche degli utenti, ma ritiene sia utile esserne consapevole.

*Estratto 51, partecipante P12*

«Mi ricordo che ho letto questa cosa. Sono arrivata a casa, stavo per vomitare, mi è venuta la nausea e ci ho pensato per una settimana a questo qua che aveva così sete che è andata bere l'acqua consapevole che dentro quel pozzo... Per questa roba proprio avrei dovuto andare io dallo psicologo dopo averlo letto. Continuavo a pensare: "Madonna, fa venire la nausea a me a leggerla. Ma sto qua questa roba l'ha vissuta sul serio. Tu come fai a essere sano di mente dopo?". Io ti credo che questi qua vanno in giro.... Arrivano qui in Italia e vanno in giro, e spacciano, stuprano, non si trovano un lavoro, si fanno di droga, stanno al cellulare per strada. Perché tu come fai a vivere la vita normalmente dopo? Se hai attraversato una cosa del genere è evidente che non stai più normale di testa. È evidente che prendi, come aveva fatto il tipo qualche anno fa, la falce e vai in giro a sgozzare la gente per la stazione. Perché non stai bene di testa hai una psicosi. Come fai a vivere con una roba del genere? Quindi mi ricordo che dopo aver letto questa roba ho pensato: "ti credo che poi vanno in giro, si drogano, spacciano questa e quell'altra. Cosa vuoi fare dopo che hai vissuto un'esperienza di questo tipo? Non hai nessuno che ti può capire." Non hai i mezzi per avere uno psicologo e tutto quanto...»

P12 riporta che acquisire consapevolezza del proprio privilegio ascoltando le pene raccontate dall'utente, permette di capire e comprendere la persona che si ha davanti e soprattutto la realtà che vivono le persone immigrate in Italia. Essa riporta che

comprendere questa realtà, le ha dato gli strumenti per giustificare e per comprendere l'inevitabilità dei comportamenti di cui le persone immigrate vengono accusate; in questo modo, attraverso la consapevolezza acquisita in ambito lavorativo il tirocinio ha avuto un impatto nella vita personale e privata della partecipante.

*Estratto 52, partecipante P12*

«A viverla bene non è che si viva bene, nel senso tu ti porti a casa la consapevolezza che ci sono persone nel mondo che hanno delle esperienze di vita che sono totalmente opposte alle tue. Fai anche un po' i conti con il senso di colpa tra virgolette di essere nato da una parte del mondo piuttosto che un'altra, anche se non è colpa tua. [...] anche prima di fare questa esperienza sapevo che esistevano queste situazioni, certo che, quando incontri la persona alla quale è realmente accaduta e te le racconta, è diverso piuttosto che sentirle per sentito dire o vederla telegiornale. Quindi sicuramente era un po' un circolo vizioso, nel senso che più ascolti queste storie, più senti un po' un bisogno di redenzione tra virgolette, non saprei come dirlo, il bisogno di dire ok voglio fare qualcosa. E ti viene ancora di più da entrare nel meccanismo per aiutare e per sentire ancora più storie, poi logicamente più storie senti, più ancora voglio aiutare perché dici: "voglio poter fare qualcosa", quindi a me è successo di fare delle donazioni. Mi è successo di regalare anche delle cose a dei ragazzi che venivano là, mi è successo che c'era un signore perché aveva 40/50 anni che sapevo avere problemi di cuore, era ottobre/novembre e non avevano ancora aperto i posti per l'emergenza freddo e io sapevo questa cosa e un giorno mi sono presentata in ufficio con il mio sacco a pelo dei guanti da neve un giubbotto non so...»

P12 spiega che lavorare con un privilegio per persone che non ce l'hanno ha un impatto negativo sul proprio benessere. Questo accade perché la consapevolezza si "porta a casa", questa non è circoscritta all'attività di sportello ma pone altre sfere della propria vita di fronte alla necessità di "fare i conti con il proprio senso di colpa" per il privilegio che si detiene. Al proprio senso di colpa consegue lo sviluppo in sé di un circolo vizioso che alimentava ciò che lei definisce: "un bisogno di redenzione". Facendo donazioni e regalando dei propri oggetti, la partecipante cerca di fare qualcosa per l'utenza mettendo al servizio ciò che le appartiene.

### **3.4 Tema 4. Trans-agire in una professionista**

In questo tema viene descritta la nuova definizione del proprio ruolo e del proprio sé in cui sono trans-agite le partecipanti nel corso dell'esperienza di tirocinio. Tali definizioni hanno un fine sia prescrittivo che descrittivo nel definire le competenze necessarie per lavorare efficacemente ed impersonificare il nuovo ruolo di sportellista. Tale transizione si può osservare nel cambiamento di prospettive future e nella nuova concezione della realtà in cui vivono le partecipanti.

### ***3.4.1 Saper fronteggiare internamente ed esternamente i vissuti riportati dagli utenti***

Con l'esperienza di tirocinio le partecipanti hanno riportato di aver progressivamente imparato a relazionarsi con i vissuti dell'utenza. Per fare questo esse hanno dovuto fare fronte all'impatto dei vissuti marginali sia internamente che nella relazione con essa. Fronteggiare internamente il peso dei vissuti altrui era necessario per preservare la salute mentale delle partecipanti e rendere le esperienze compiute funzionali alla propria formazione. Per fare ciò è stata riportata l'importanza di una capacità autoriflessiva per comprendere quello che si aveva vissuto.

*Estratto 53, partecipante P17*

«Dicevo che un'altra una dote più personale, per andare sul singolo credo sia la capacità di elaborare, elaborare nel senso di parlarne con qualcun altro, ma anche di pensarci. Non evitare. Non so se riesco a esprimerlo nella maniera più corretta, ma per evitare intendo: “ho sentito una cosa forte, faccio finta di non averla sentita, faccio finta che non sia successo”. Affrontare io intendo come un: “cazzo oggi ho proprio sentito una roba forte e mi do anche il tempo di pensarci”. Cioè, non seppellisco, non faccio finta che questa cosa non sia successa, per cui posso attivare un processo di elaborazione. Posso parlarne, posso pensarci, posso condividere, posso trasformare questa cosa dentro di me. Quindi credo che la capacità di elaborare e di non evitare sia una capacità importante».

La partecipante P17, che a seguito del tirocinio è diventata psicoterapeuta, definisce la capacità di elaborare in contrapposizione alla tendenza ad evitare di riconoscere le esperienze pesanti vissute. Riconoscendo le criticità dei propri vissuti essa afferma che è possibile attivare un processo di elaborazione, che può portare alla condivisione con gli altri e soprattutto alla trasformazione del significato dell'esperienza per sé. L'importanza

dell'elaborazione del proprio vissuto è stata spesso riportata nelle interviste parlando delle potenzialità della condivisione con le colleghe. Le partecipanti hanno più volte sottolineato che il tipo di rapporto che viene instaurato all'interno del gruppo è un elemento importante per facilitare la condivisione delle esperienze e l'elaborazione delle stesse.

*Estratto 54, partecipante P10*

«[...] come gruppo di tirocinanti abbiamo legato molto quindi spesso andiamo a fare aperitivo insieme e quindi parliamo anche delle nostre vite, ma anche di quello che viviamo allo sportello. Innanzitutto, questo, secondo me, è molto utile. Quindi per il lavoro che stiamo facendo sapere che alle spalle hai le stesse persone che magari condividono i tuoi stessi sentimenti, le tue stesse paure, è molto utile da sapere, già saperlo è tanto».

P10 ha spiegato nella sua intervista che il legame instaurato con il gruppo le ha portate a vedersi anche al di fuori dallo sportello e a creare delle occasioni in cui poter condividere quanto si prova. L'esito di ciò è l'acquisizione di consapevolezza che le proprie sensazioni rispetto al vissuto comune sono condivise con il gruppo di colleghe. La consapevolezza di non vivere da sole alcuni stati d'animo costituisce per le tirocinanti uno strumento di comprensione di sé e di accettazione del proprio stato.

Per quanto riguarda i vissuti interni delle sportelliste esposte alle storie di vita e ai vissuti dell'utenza è stata riportata più volte necessaria l'espressione di una sintesi tra le sensazioni di impotenza e onnipotenza. Per fare ciò le sportelliste hanno ricalibrato le aspettative verso sé stesse e il proprio ruolo.

*Estratto 55, partecipante P9*

«Eh, cerco di ripetermi che alla fine la perfezione è nei dettagli no? Nel senso, ognuno può fare il suo. Ovviamente uno non deve avere l'ambizione di cambiare le cose... Ce nel senso, uno l'ambizione a cambiare le cose nel mondo è sicuramente un forte motivatore però uno deve ridimensionare le proprie aspettative e capire che ci sono cose che noi non vedremo mai cambiare, almeno io nella mia vita non vedrò mai cambiare, magari chi lo sa le future generazioni, semmai ce ne saranno visto l'andazzo. Però sì

accettare, ripetermi che alla fine nel mio piccolo sto facendo qualcosa di positivo che magari non cambierò mai il sistema di accoglienza italiano e però ho aiutato persona x che mi ha ringraziato e che adesso sta bene. Oppure ho aiutato persona x che aveva un problema e adesso l'ha risolto. Magari ne ha altri settanta però uno l'ha risolto. Insomma, per dire come gestisco questa cosa, cercando di ricordarmi che anche fare qualcosa nel proprio piccolo serve, magari non risolve il problema globale, però si muove in quella direzione».

P9 riporta di aver imparato a moderare la sua ambizione a cambiare le cose, in quanto essa è, da una parte, un forte motivatore al cambiamento, ma dall'altra, un impedimento all'accettazione della realtà dei fatti. Moderando le proprie ambizioni ed accettando i limiti al proprio operato imposti dal sistema di accoglienza italiano, essa mantiene attiva la propria motivazione ricordandosi l'importanza di agire le cose piccole. Affermando che in questo modo, pur non cambiando il sistema, lo si sposta in quella direzione. La sintesi tra impotenza e onnipotenza è stata spiegata da molte tirocinanti come la ricerca continua di un equilibrio che permetta di evitare di cadere nel baratro insieme all'utente e, allo stesso tempo di non perdere la spinta verso la causa.

*Estratto 56, partecipante P18*

«[...] è anche una questione di riuscire a stare in quell'equilibrio che non è facile da mantenere, per cui tu sai che non puoi salvare il mondo e non dipende da te, però puoi fare qualcosa. Sono due opposti che un po' poi magari danzano in vari modi, ma uno deve riuscire a rimanere lì dentro. Nell'idea che tu sei lì e stai facendo quella cosa perché puoi fare quella cosa. Non puoi... Perché, se pensi di poter fare più di qualcosa, ci muori perché non puoi non puoi assolutamente, tu puoi dare quella piccola cosa e il sapere di riuscire a farla seriamente con impegno e nel modo migliore che riesci e chiedendo supporto se serve e a volte con dei limiti. Però sì stare un po' in quell'equilibrio e quindi a quel punto sai di non essere un supereroe che può salvare il mondo e sai anche che però stai facendo qualcosa di utile e quindi sei motivato a farlo».

Per P18 ci si può mantenere all'interno di questo virtuoso equilibrio con la consapevolezza che: "tu sei lì e stai facendo quella cosa perché puoi fare quella cosa".

Quest'affermazione viene ribadita nella certezza di non poter fare assolutamente di più, ma che il piccolo supporto compiuto all'interno dello sportello è effettivamente utile.

Un'ulteriore lettura riportata per fare fronte ai vissuti di impotenza mette in luce le difficoltà nel portare a termine con successo il proprio operato.

*Estratto 57, partecipante P3*

I: «Quali capacità ritieni che siano necessarie per fare fronte ai vissuti di precarietà degli utenti?» P3: «Allora cosa consapevolezza, secondo me del fatto che molte cose non dipendono da noi come sportelliste ma, anzi, stiamo cercando proprio di trovare un anello tra quello che non funziona e quello che funziona ancora peggio nel senso tra chi è precario, chi non può aiutare, forse cercare di focalizzarsi su questo aspetto qua, ovvero che comunque si sta cercando, si sta provando a fare qualcosa in una situazione in cui praticamente non ci sono vie di fuga. Secondo me da questo uno può prendere molta forza».

P3, una sportellista che ha già avuto esperienze lavorative con persone marginalizzate, riporta una lettura ribaltata dell'impotenza vissuta dalle tirocinanti. Essa concettualizza il proprio lavoro come il tentativo di creare un anello tra due dinamiche mal funzionanti, in questo modo non si prende carico delle malfunzioni del sistema, ma accusa ad esse i fallimenti dell'operato dello sportello. P3, spiega che spostare l'attenzione su questo punto di vista costituisce a suo avviso un punto di forza per le sportelliste.

La gestione delle proprie emozioni e lo sviluppo di un distacco dal coinvolgimento emotivo è stata riportata essere una competenza ponte per fronteggiare l'impatto emotivo dei vissuti sia internamente ed esternamente.

*Estratto 58, partecipante P8*

«Magari ecco più che qualità proprio, ho una sensibilità che non mi è stata insegnata. Non so come dire, però anche poi una capacità di mantenere delle distanze da un coinvolgimento eccessivo. Cioè, è un qualcosa che ho imparato a fare all'inizio perché mi sono trovata a parlare con un utente che aveva la mia stessa età. Era una donna, aveva avuto una vita difficilissima. E là mi sono un attimo detta: "ok, C. impara anche un attimo

a distanziarti un po' dalle storie delle altre persone", ma non tanto perché poi fa male a me, ma anche per un supporto che poi posso dare all'altra persona effettivamente».

P8 ha riportato che la motivazione principale per distaccarsi dalle storie altrui è stata quella di preservare la propria capacità di dare un supporto all'utenza, rispetto all'intenzione di preservare il suo benessere. Similmente, altre partecipanti hanno espresso le necessità di essere mentalmente stabili e in grado di controllare la propria emotività per essere un punto di riferimento nei confronti dell'utenza.

*Estratto 59, partecipante P20*

«Lì ci vuole la capacità di mantenere la calma, mantenere la calma! Cosa che nella mia vita personale non riesco a fare mai, ma incredibilmente riesco a farlo poi nella vita lavorativa e mi trovo a doverlo mettere in campo tuttora quando ci sono i problemi che ti esplodono letteralmente in faccia [...]. La capacità di mantenere la calma e di dimostrarti, nonostante dentro tu sia anche nel pallone e dentro tu sia straziato, in quel momento di mantenere una apparenza di calma, tranquillità, serenità per poter trasmettere calma, tranquillità e serenità a chi hai di fronte per assorbimento quasi e devo dire che funziona... Mantenere la calma perché andando nel pallone non si risolve nulla, quindi il cercare il mantenimento della calma quanto più possibile, il mostrarti sereno e calmo nonostante magari tu non lo sia affatto. Però cercare di dissimulare».

*Estratto 60, partecipante P10*

«Quindi il tuo cliente, il tuo paziente nel nostro campo, senza però rimanerne assuefatto dai sentimenti. Perché comunque altrimenti si cade nel baratro con lui. Non sei più la persona che, neanche riesci a tirarlo fuori perché non è questo che si fa, ma semplicemente che hai la possibilità di ascolto, non giudichi e semplicemente sei presente. Nel momento in cui io mi metto a piangere con te, tu non ti senti più libero di raccontarmi quello che ti è successo in Nigeria perché mi vedi anche a me altrettanto terrorizzata».

P20 ha riportato di aver imparato a mettere in campo sul posto di lavoro una competenza che non si sente di avere nella vita privata, la capacità di dimostrarsi calma con l'obiettivo di trasmetterla a chi si ha di fronte. L'importanza di dissimulare di cui parla P20 e l'importanza di essere mentalmente stabili, spesso riportata, è ben spiegata da P10

che afferma il bisogno di evitare di cadere nel baratro con la persona che si ha davanti, per poterla aiutare. Per non cadere nel baratro, le partecipanti sottolineano la necessità di dare all'utente delle soluzioni concrete al proprio problema. A tal proposito P20 spiega come l'atteggiamento corretto da avere verso l'utente non è quello del compatimento ma quello dell'empatia. Secondo P20 la compassione non è volta a una profonda comprensione ma soltanto a mostrare la propria sofferenza, mentre l'empatia è uno strumento di ascolto e comprensione con la prospettiva di aiutare.

*Estratto 61, partecipante P20*

«Cioè, magari io dentro di me, tu mi poni una problematica, mi racconti una storia mi spieghi una questione che dentro di me magari mi tocca tanto. Però in quel momento io non ho bisogno di mostrarti compassione. Io in quel momento ho bisogno di mostrarti praticità e concretezza, assertività e schiettezza nel dirti qual è la situazione, che risposta io ti posso dare. Che risposta tu puoi ottenere dal mondo esterno, sulla base della tua storia, per quanto toccante, per quanto straziante, per quanto problematica e esporti la mia risposta da quel punto di vista là. Poi, che io dentro stia male, che io dentro questa cosa me la porti a casa e ci continuo a pensare per due mesi è una questione, però io in quel momento devo cercare di essere quanto più diretta e assertiva possibile senza troppi filtri».

P20 mette in luce che alla persona che si assiste non serve vedere la propria sofferenza negli occhi delle sportelliste, ma necessita da parte di esse un atteggiamento pratico, concreto e schietto che renda all'utente chiaro ed esplicito quali sono le prospettive per la sua domanda di accoglienza, senza essere influenzata dalle emozioni che prova in quel momento. Il suo punto di vista dà una ragione di responsabilità professionale a quanto riportato sopra rispetto a non fare proprie le storie di vita dell'utenza.

### ***3.4.2 Saper instaurare un rapporto professionalmente adeguato***

Trans-agire nei panni di una sportellista ha significato per le tirocinanti comprendere quale tipo di rapporto instaurare con l'utenza. Tale rapporto, per essere portato avanti, deve mantenere diversi equilibri al fine di rispettare i ruoli di sportellista e utente.

Un aspetto centrale del rapporto professionale è il concetto stesso di professionalità, che, nell'ambito dell'adempimento dei propri compiti lavorativi, esso verte nel definire quali di questi compiti siano di propria competenza e quali non lo siano e possono perciò arrecare un danno se vengono svolti.

*Estratto 62, partecipante P8*

«Sì, perché magari io andando lì pensavo veramente, cioè non pensavo molto, però l'idea era quella di: “Se ti metti in ascolto dell'altro e tutto qua, fai tutto il possibile per andare incontro a quello che richiede l'altro per me andava bene”. La professionalità sta anche nel trovare dei confini su quello che è possibile e tante volte trovare anche un punto di incontro con l'altra persona. Quindi... non so come spiegare, l'essere sensibile ascoltare, raccogliere quella parte emotiva, tornare a quella pratica e dire: “Allora tu hai bisogno di A, B e C? Ti posso A e B e sappi che A e B è già tanto”. Cioè, non so come dire».

P8 racconta che prima di iniziare a lavorare presso lo sportello pensava che per fare quel lavoro fosse necessario fare tutto il possibile per andare incontro all'utente spiegando di aver poi appreso che era invece fondamentale “trovare un punto di incontro con l'altra persona” e i confini nel rapporto con esso. Lo sviluppo della concezione di professionalità, a partire dalla concezione precedente costituisce un cardine nel comprendere il tipo di rapporto che si è dimostrato essere proficuo instaurare con l'utenza. P8 spiega che la concezione di professionalità permette di riconoscere l'esistenza dei diversi punti di vista tra utente e sportellista, al fine di ascoltare approfonditamente il punto di vista altrui per poter dare un riscontro obiettivo in base al proprio. Per negoziare il supporto professionale da erogare a ogni singola persona utente le partecipanti hanno riscontrato la necessità di mettere in campo molta pazienza.

*Estratto 63, partecipante P3*

«Sicuramente in senso lato pazienza, nel senso che appunto non ci si poteva aspettare che appena entrate queste persone capissero subito cosa potevamo fare e cosa no, cosa dipendesse da loro e quindi anche magari la cosa di dover spiegare, approfondire, magari appunto, mettere in luce un punto di vista che per me non è importante, ma che magari alla persona importa di più e quindi cercare appunto un'attenzione particolare per le

esigenze della persona dall'altra parte è che appunto, magari poteva non coincidere con la mia».

P3 spiega che per ottenere la desiderabile comprensione da parte dell'utenza, di come e su cosa le sportelliste potessero essere di aiuto e delle esigenze di questa, era necessario molto tempo ed essere molto pazienti.

Nell'interfacciarsi con l'utente, un'altra capacità che le sportelliste hanno riportato essere stata necessario sviluppare è quella della lucidità per capire come approcciarsi in modo obbiettivo all'utente.

*Estratto 64, partecipante P8*

«Sì, ci vuole pazienza, determinazione, nel senso che bisogna proprio un po' andarci come una goccia cinese e anche là, un minimo di capacità di ascolto, di sensibilità, di altruismo. Ma sì, anche un po', cioè di essere, di avere la mente lucida, secondo me, delle volte, che è un qualcosa che io... Cioè, non ti dico che ho come capacità innata, però magari anzi non avevo neanche a priori. È qualcosa che magari mi trovo più adesso a percepire, ma che ho imparato tramite magari la presidente che mi dice: "guarda che una persona che fa così può essere che si stanno aspettando questa cosa", che io poi dico non ti giudico, che non faccio niente. Però apro anche un po' gli occhi rispetto a diverse realtà, non immaginando sia tutto quanto come ce lo raccontano. Quindi, sì, anche magari quando trovi qualcuno che... Secondo me anche sì essere un po', un po' la mente lucida con le persone che vengono e pretendono le cose, di essere in qualche modo anche chiari e dire dove sono i confini e a farti coinvolgere. Magari in certe situazioni bisogna cercare di fare entrambe le cose. Essere sensibili ma anche alle volte saper leggere un po' più a fondo. Essere un po' più razionali. È difficile perché magari sono due persone completamente diverse, magari anche la stessa persona e devi attuare due tipi di approcci diversi».

P8 riporta che è stato grazie al confronto con la sua tutor che ha imparato a fare caso a possibili realtà e significati diversi sottostanti a quanto raccontato dall'utente. La partecipante ha compreso come mantenere la sua sensibilità e la sua razionalità congiuntamente imparando a leggere più a fondo nelle intenzioni dell'utente che le è di fronte. P8 chiama la sintesi trovata tra sensibilità e razionalità, lucidità intendendo la

capacità di vedere chiaramente le cose per come stanno tenendo conto della loro complessità.

Un'altra competenza a cui le tirocinanti hanno spesso fatto riferimento, definendola come necessaria ma da usare con cautela senza confonderla con altri atteggiamenti, quali la compassione, è l'empatia.

*Estratto 65, partecipante P14*

«Cercare di avere un approccio più empatico nei confronti delle persone che stanno davanti. Insomma, perché non sai mai, letteralmente mai! Quello che ha passato un'altra persona».

P14 come tutte le intervistate hanno riconosciuto l'empatia come assolutamente necessaria per questo lavoro, soprattutto nell'approccio di ascolto ed accettazione con cui l'utente va ricevuto. In questa competenza tutte le tirocinanti hanno riconosciuto la necessità di porre attenzione al rischio di scadere nel pietismo o di farsi travolgere dall'ansia e le sofferenze altrui. Per questo P9 parla di un'empatia "sana".

*Estratto 66, partecipante P9*

«Devi riuscire a empatizzare in modo sano, senza farti travolgere dall'ansia, dalla paura che può suscitare un racconto del genere, perché sono comunque contenuti abbastanza forti. E anche cercare di non scendere nel, banalmente, un po' nel pietismo che verrebbe molto automatico, no? Nel momento in cui si sentono storie di questo tipo, cioè la tendenza potrebbe essere quella di dire: "Cavoli poverina, mi dispiace..."».

Per spiegare, il modo in cui ha lavorato sulla sua empatia, P9, ha riportato una sua precedente esperienza di volontariato presso un campo profughi, che similmente all'esperienza presso Open Gates, le ha permesso di "fare la buccia" ad interfacciarsi con un certo tipo di carico emotivo.

*Estratto 67, partecipante P9*

«ho lavorato con rifugiati richiedenti asilo, residenti nel campo di Corinto in un campo profughi a Corinto, ehm e quindi sì. Diciamo che ci ho fatto un po' la buccia perché poi erano anche situazioni molto più fresche di tragedia. Ce precedenti magari all'arrivo in

un posto in cui ti stabilizzi, che comunque è lo stesso una merda, scusa so che stai registrando però, insomma in un certo senso il peggio dal punto di vista traumatico è un po' passato. Invece mi trovo a interagire con persone che magari erano fresche di trauma o comunque avevano un trauma che continuava non stop da anni perché erano lì, chiuse costrette in questo campo in attesa di documenti che non arrivavano e non avevano intenzione di arrivare da anni. Quindi anche poi gestire il carico emotivo non è facile perché una volta che te ne vai da lì queste persone non li rivedi più. Quindi diciamo che quello mi è servito un po' per farmi la buccia rispetto a questo tipo di situazioni. Però penso che sia sì, insomma, è un'armatura che ti devi costruire proprio con l'esperienza. Non solo con i migranti. Più in generale nell'esperienza, nell'interfacciarsi con persone in condizioni di vulnerabilità, insomma, per capire che il loro dolore lo devi sentire. Però non deve diventare il tuo insomma».

Per P9, l'esperienza di volontariato vissuta precedentemente le ha permesso di costruire le difese personali con le quali ha lavorato all'interno dello sportello. Questa: "armatura" non serve a distaccarsi totalmente dal carico emotivo vissuto, ma anzi a sentirlo però senza farlo proprio.

Tutte le partecipanti hanno parlato nelle interviste della necessità di distacco come uno strumento di cui fare uso per fare il bene proprio, dell'utente e del ruolo che si rappresenta. Queste tre funzioni sono state riportate dalle intervistate che hanno riconosciuto la polivalenza di un distanziamento sia di tipo fisico materiale che di tipo mentale ed emotivo; avendo sopra riportato diversi punti di vista riguardanti la funzione di tutela personale di seguito ci limitiamo a riportare i punti di vista attenenti alle altre due funzioni.

*Estratto 68, partecipante P2*

«Allora per non farsi coinvolgere troppo o troppo poco. Per non farsi coinvolgere troppo, ecco, magari tenere sempre a mente... Ecco avere chiara anche quali sono le conseguenze di un troppo coinvolgimento per la persona. Magari che nel momento in cui magari ci si lascia coinvolgere troppo intanto si rischia poi di non essere più... Magari si rischia anche di non essere in grado gli esseri efficaci nella relazione, nel senso che mentre mantenere un certo distacco ti permette di avere anche un po' una lucidità di cosa magari è giusto e cosa è sbagliato per quella persona. Nel momento in cui sei trasporto in volto, rischi che

i sentimenti non ti permettano di vedere anche il bene dell'altro in un certo senso. E quindi magari non lo so, di solito quando sei troppo coinvolto in una relazione, magari rischi di non dire determinate cose per paura di compromettere la relazione. Invece mantenendo il distacco e quindi in questo caso nel non dire queste cose, magari potrebbero esserci delle conseguenze per l'altro no? E invece noi lì come operatori diciamo abbiamo il compito, comunque, di tutelare nel complesso la persona e quindi il mantenere un distacco che va a vantaggio della persona che abbiamo davanti. È una forma anche di protezione che mettiamo in atto nei confronti dell'altro. E quindi forse avendo chiaro questo, è più facile magari cercare di mantenere questo distacco».

Secondo P2 il coinvolgimento con l'utente porta a perdere della lucidità necessaria per svolgere il lavoro, in quanto porta la sportellista a limitare la propria sincera espressione e il proprio punto di vista per preservare la relazione con l'utente. Da questo punto di vista, il distacco è utile allo svolgimento del proprio lavoro per la tutela dell'utente. Altre partecipanti hanno spiegato come, nella loro esperienza, la propria emotività ha comportato un limite nel supportare l'utente.

*Estratto 69, partecipante P13*

«Quindi in quel caso non è stato proprio... È questo secondo me, dovresti essere empatico fino ad un certo punto, però poi distaccarti e renderti conto che comunque tu alla fine devi essere anche una sorta di sicurezza per loro. E se ti mostri come mi sono mostrata io con Angel, che poi era lei che doveva consolare me alla fine praticamente, è sbagliato. Può essere sbagliato. Sicuramente poco professionale. È sbagliato perché devi essere una sicurezza comunque. Una figura non così tanto coinvolta. Dovrebbe essere così, secondo me una figura come la nostra. Non so come spiegarti, nel senso che, secondo me, ci sta mettersi nei panni dell'utente [...], però non al punto da intaccare quello che è il tuo ruolo vero. Capito? Perché il tuo ruolo non è: “mi dispiaccio per te” e basta, finito. Non è questo che devo fare. Ma devo agire per aiutarti in qualche modo. E in quel caso non sono stata capace di agire io e letteralmente ero là per farle compagnia. E poi siamo stati in giro tutto il giorno, ma non è che io abbia fatto qualcosa nel concreto. Io ero semplicemente dispiaciuta e stavo male per lei in quel senso, né che abbia che il dottore diceva: “devo prendere questo”. Io non sentivo niente. E poi il giorno dopo ho visto le carte. Però,

capito? Mi sono troppo fatta prendere dalla situazione ed è sbagliato questo, secondo me, in situazioni particolari ripeto».

P13 racconta di essersi comportata in modo inadatto al proprio ruolo in un'occasione verificatasi nel corso del tirocinio. Da quest'esperienza riporta che una tirocinante sportellista deve sì essere empatica, ma al contempo un punto di riferimento per l'utenza e perciò una figura non estremamente coinvolta. P13 spiega che l'empatia ci deve necessariamente essere, ma non al punto da intaccare il ruolo di sportellista, in quanto ruolo non mirato al compatire, ma all'agire per aiutare.

Una sintesi interessante delle tre ragioni descritte sopra per il distacco dall'utente è fornita dalla partecipante P5, che individua nell'identificazione delle storie di vita dell'utenza ciò che è necessario, a suo avviso, evitare per stabilire il corretto confine relazionale.

*Estratto 70, partecipante P5*

«Sono, secondo me, non dico in emotività e non sto dicendo che devo fregarmene, anzi, è proprio questione che sono in uno sportello e mi stai raccontando la tua storia sono lì per te e sono super emotiva. Quando torno a casa devo rendermi conto che non fa parte della mia storia, anche perché chi sono io per piangere delle disgrazie... Nel senso mi sembra anche un po', non dico egoistico però non so... io vivo bene, sto bene, non è che... [...]. Non sono io che ho fatto il tragitto dalla Nigeria alla Libia e sono stato nelle carceri libiche, ho fatto il viaggio in mare, sono arrivato in Italia e ho vissuto una merda anche in Italia. Quindi chi sono io per mettermi a piangere? Sei tu che puoi piangere, non sono io. Se posso essere molto emotiva, però non posso piangerti davanti per la tua vita di merda. [...] Sono delle altre persone, sono i problemi delle altre persone che noi possiamo aiutare, ma non sono i nostri problemi.»

P5 riporta che è suo dovere quando rinchiusa distaccarsi e prendere consapevolezza che la storia che ha ascoltato allo sportello non le appartiene. Deve farlo perché, se l'ha ascoltata è per ragioni lavorative e le sembrerebbe quasi egoistico appropriarsi di quel dolore data la sua condizione di vita. Per questo afferma che all'interno dello sportello può essere emotiva e sensibile alle storie altrui, ma al di fuori è suo dovere distaccarsene.

### ***3.4.3 Il ruolo è uno strumento per definire il confine***

Sebbene esso sia stato inizialmente difficile da identificare, le tirocinanti hanno riportato che il proprio ruolo di sportelliste ha costituito per esse uno strumento per stabilire i

confini nel rapporto con l'utenza. In primo luogo, mettere in evidenza il proprio ruolo è stato riportato essere utile nei casi di avances degli utenti uomini verso le sportelliste.

*Estratto 71, partecipante P10*

«Ehm, ad esempio molti magari parlano sul fatto, ci è capitato più volte che magari dicono: “hai mai assaggiato la cucina marocchina? Mai assaggiato la cucina nigeriana o africana? Andiamo a mangiare insieme” e sviando il discorso, sempre per far capire che tu non mi conosci come persona ma mi conosci all'interno di un gruppo di persone che è Open Gate, le risposte mie, ma anche delle altre ragazze erano: “sì, da un giorno facciamo un pranzo collettivo qui a stria tu ci spieghi come mangiare, prendiamo le robe” quindi anche lì riportare l'attenzione in maniera meno diretta rispetto all'esempio che ti ho fatto prima sul fatto di ti: “ricordo chi sono”».

P10 per fare fronte alle avances dell'utente in modo delicato, svia il discorso e riporta l'attenzione sul contesto in cui si trovano, sul motivo per cui lei e l'utente si conoscono e di conseguenza su chi lei sia per l'utente. P10 sceglie di non rispondere all'utente in modo diretto, ma di reinterpretare la sua proposta in chiave collettiva, riproponendola all'interno del gruppo.

*Estratto 72, partecipante P1*

«Cercavo comunque di essere cortese, ma allo stesso tempo di dirgli “K. vedi di lasciarmi andare a casa” e il giorno dopo, quando si è ripresentato in ufficio non sono stata accogliente. Ho messo in chiaro il ruolo che avevo all'interno dell'ufficio che non era quello di mettermi insieme a lui e sposarlo.” I: “Con gli altri utenti quando dovevi aiutarli nell'attività lavorativa quotidiana, ti trovavi a dover mettere dei paletti con loro?” P1: “No, perché si vedeva che era più chiaro il ruolo che noi avevamo all'interno dell'ufficio che era quello di aiutarli e non di essere lì come best friend che salvano la situazione, perché noi abbiamo un affetto nei loro riguardi e quindi li aiutiamo perché abbiamo affetto nei loro riguardi. Ma era chiaro che eravamo lì per aiutarli in quanto era il nostro ruolo come sportellisti. Ci sono alcune, alcuni utenti a cui non era chiaro il motivo per cui noi potessimo essere lì ad aiutarli ed altri per cui era più chiaro o magari non gli interessava un secondo fine».

P1 per rispondere a un'avances ricevuta da un utente all'uscita dallo sportello è stata inizialmente cortese e poco diretta per poi rimettere in chiaro il proprio ruolo l'indomani allo sportello. Da quanto riporta inoltre emerge che mettere dei paletti non era necessario con tutta l'utenza, ma solo con coloro che non avevano chiaro come l'aiuto dato non era motivato da un affetto nei loro confronti, ma dalla volontà di adempiere ai compiti propri compiti lavorativi. Ciò che è emerso da molte interviste è che è stato proprio il ruolo investito a costituire il confine che le tirocinanti hanno imparato a tratteggiare tra il proprio spazio personale e professionale.

*Estratto 73, partecipante P1*

«Probabilmente nell'utente dà la sensazione di potersi permettere determinate libertà che in realtà non dovrebbe avere, ma così non solo negli utenti, anche in altre... Anche nei rapporti con gli amici capito? Crei delle situazioni in cui tu dai per scontato, perché ti è chiaro a te stesso ruolo che hai all'interno dell'ufficio, però per l'altra persona diventa ambiguo nel momento in cui tu lo rendi personale, capito? E quindi? E quindi dai l'impressione che ci sia la possibilità di avere determinate libertà di fare determinate cose in un contesto che per me diventa chiaro che tu non puoi fare determinate cose o che io non posso fare determinate cose nel rapporto tra di noi. Però io dandoti informazioni sulla mia vita privata, facendoti sentire parte della mia famiglia, ti creo la sensazione che tu fai parte della mia famiglia, quindi hai determinate libertà. Capito? Quindi c'è un contrasto di percezione sul rapporto».

Secondo P1 i comportamenti non appropriati messi in atto dall'utenza hanno origine da: "un contrasto nella percezione sul rapporto", dando la responsabilità di questo fraintendimento agli atteggiamenti delle sportelliste e propri allo sportello che danno troppa familiarità all'utenza. A suo avviso condividendo delle informazioni private, si trasmette all'utente la sensazione di potersi permettere delle libertà che sono proprie dello spazio privato. Se P1 però non sembra trovare una distinzione in questa dinamica tra rapporti lavorativi e amicali, per P17 questa differenza è sostanziale.

*Estratto 74, partecipante P17*

«Non so se sono riuscita a spiegarmi, però, insomma forse anche per quella che è la mia formazione specifica appunto in ambito psicologico, ma credo che anche le altre mie

colleghe avessero una formazione simile. C'è sempre quel confine che delimita quello che può essere uno spazio di vita privato dove io, ad esempio, per un mio amico posso spingermi in nome: "me la sento per stare dalla sua parte". Mentre all'interno dell'associazione il ruolo è quello. Cioè, una volta che tu hai raccolto la memoria, l'hai verificata con i dati storici, l'hai inviata all'avvocato. Il tuo ruolo si ferma lì. C'è un confine che viene definito proprio dal ruolo che stai svolgendo».

P17 spiega che all'interno dello spazio di vita privato vi sono le relazioni amicali, in nome del quale essa si sentirebbe di schierarsi, mentre nello spazio professionale i confini sono rigidamente dettati dai ruoli. È bene perciò rispettare questi non sorpassare la linea oltre il quale il proprio ruolo si ferma.

Come riportato da alcune tirocinanti, avere ed identificare un ruolo può essere utile per poter entrare in questo per essere professionali, ma anche uscire da esso per alleviare lo stress. Ciò si può fare quando si esce dal contesto lavorativo, ma anche per durante il lavoro.

*Estratto 75, partecipante P18*

«Che per carità ci sta, perché poi lo sfogarsi sulle situazioni è una roba che in questi lavori, anche se vogliamo aggiungerla tra i meccanismi di coping, è sicuramente utile, cioè in altri contesti ne ho sentite di tutti i colori e ti aiuta a mantenere quel minimo di sanità mentale a staccarti un po' no? Un po' ridere delle situazioni. Mi viene anche solo banalmente in mente un altro... Quando ero in alternanza scuola lavoro alle superiori che ero stata in un posto dove le persone avevano l'Alzheimer e con le educatrici a volte si rideva molto delle cose buffe che tiravano fuori delle persone, che se ci pensi poi son drammatiche però è proprio un meccanismo per cui tu riesci poi a stare in quella situazione. Perché sennò non ce la si fa, cioè ti aiuta veramente tanto a uscirne fuori. Ho in mente altri colleghi, adesso non sto parlando di questa esperienza, ma appunto di un'esperienza in cui si lavorava in un contesto di emergenza in cui magari c'erano delle chat con delle persone che stavano malissimo e ad alta voce quasi prendevi un po' in giro agli utenti, ma poi nella chat eri stra professionale e attenta. E forse quello di riuscire a uscire fuori e riderci un po' su ti aiutava poi a riuscire a mantenere la tua salute mentale intatta e stare nella relazione. E quindi boh, al tempo alcuni commenti che avevo sentito

mi avevano dato un po' fastidio però col senno di poi, direi che possono avere una loro funzionalità forse, non lo so».

P18 riporta di aver già osservato in esperienze di tirocinio precedenti nel campo del sociale la tendenza delle educatrici di ridere delle cose brutte ma drammatiche che accadevano con un'utenza di persone affette da Alzheimer. Secondo P18, ridere e scherzare sulla quotidianità drammatica del proprio lavoro può essere uno strumento per “uscirne fuori” e “stare in quella situazione”.

### ***3.4.4 Un'esperienza che consapevolizza cambia la studentessa e le sue prospettive***

L'esperienza di tirocinio ad Open Gates è stata da tutte le tirocinanti riportata essere stata significativa per la propria formazione sia personale che professionale. Questa le ha rese maggiormente consapevoli della realtà in cui vivono e ha in molti casi comportato un impatto nelle loro prospettive professionali. In quanto esperienza con un forte impatto personale però alcune partecipanti hanno riportato di aver risentito negativamente di quanto vissuto allo sportello.

*Estratto 76, partecipante P16*

I: «Il tuo contesto di provenienza, quindi i tuoi amici e la tua famiglia si sono accorti, secondo te, di un cambiamento in te a seguito di questa esperienza qui?» P16: “Non lo so. Ai miei dovrei chiedere. Ma forse i miei che.... Perché all'epoca vivevo in casa. Forse loro sì, perché ho avuto un periodo veramente molto triste, cioè nel senso che ero andata proprio giù. C'avevo tante domande, non riuscivo a trovare una risposta. Però non lo so neanche quanto in realtà si siano resi conto. È anche stato un momento tanto di passaggio anche a livello di amicizie. Perché finivo là l'università e iniziavo il mondo lavorativo e io ho perso tante persone e ne ho cambiate tante nella mia vita. Quindi forse ho cambiato più... Ecco, forse posso dirti che ho trovato amici più in linea con questo tipo di pensieri. Dopo forse sì. Sì, come incontri che ho cercato perché insomma...»

P16 riporta che l'esperienza di tirocinio le ha aperto tante domande a cui non riusciva a dare risposta che unite al periodo di passaggio per la fine dell'università e l'avvicinamento al mondo del lavoro l'ha portata a vivere un momento triste e di cambiamento. P16 vede nel periodo del tirocinio e in quello a seguire una fase critica e di passaggio, da cui ha

cambiato le persone che frequentava approcciandosi a persone che fossero più in linea con i suoi nuovi pensieri che questa fase le avevano fatto sviluppare. L'impatto personale del tirocinio è stato spesso paragonato a quello di altre attività di volontariato extracurricolari.

*Estratto 77, partecipante P7*

«Però quando conosci effettivamente delle persone che hanno avuto delle storie tanto difficili, capisci anche il privilegio in cui stai e che fare volontariato per me, almeno adesso o comunque voler lavorare ambito dove lavori per le altre persone non è buonismo o altruismo, ma è semplicemente prendersi in carico dei doveri civili che hai nei confronti degli altri. Quindi ecco un po' questo. Mi ha un po' aiutato a dare forma al mondo e come io voglio essere nel mondo».

P7 spiega che incontrare e conoscere persone con storie difficili l'ha resa consapevole del proprio privilegio e l'ha perciò portata a volersi prendere carico dei doveri civili che ritiene di avere verso di essi. Per questo motivo P7, come diverse altre partecipanti, hanno riportato che gli incontri fatti a tirocinio hanno loro permesso di dare forma al mondo e di fare loro capire come vogliono essere all'interno di esso. In molte tirocinanti, questi incontri hanno inoltre cambiato la percezione delle persone straniere marginalizzate.

*Estratto 78, partecipante P12*

«Nel senso, che magari prima se vedevo lo straniero x per strada in zona stazione che magari capisci che sta spacciando roba del genere. Dicevo: “Ma Cristo Dio, arrivi qua e stai cercando di prendere il permesso di soggiorno. Cosa ti metti a spacciare? Che così non te lo danno mai?”. Se prima magari mi veniva il nervoso, perché cioè, “una porca troia impegnati”. Tu vuoi rimanere qua legalmente, trovati un lavoro, eccetera eccetera. Dopo quest'ultima esperienza proprio ho iniziato a pensare: “Ma tu come fai a impegnarti? A vivere un lavoro? Ad avere una vita normale a svolgere un lavoro normale quando hai dei flashback di questo tipo?”».

P12 a tal proposito di aver cambiato il suo giudizio in merito a coloro che compiono atti criminali. Riporta, dopo aver conosciuto le storie di alcune di queste persone, di comprendere i loro comportamenti criminali e la difficoltà di essi ad impegnarsi ed avere

una vita “normale”. Dopo essere entrata a conoscenza dei traumi subiti dalle persone che sono state suoi utenti per lei risulta difficile pensare di condurre una vita diversa dalla loro.

A livello professionale, alcune partecipanti hanno riferito di percepirsi più integrate nell’ambito lavorativo di supporto a richiedenti asilo dopo quest’esperienza.

*Estratto 79, partecipante P9*

«E il cambiamento che io vedo su di me, magari un occhio più allenato e più interessato anche in questo argomento. Mi sento, mi vedo e penso che da fuori possa essere così per chi mi conosce più centrata su quello che sto facendo anche più centrata su quello che ogni tanto succede di sentire al telegiornale su quello che succede in parti del mondo. Magari riguardano argomenti che ho dovuto studiare o con cui mi sono interfacciata nel corso del tirocinio di varie esperienze. Comunque, sì penso più... Mi verrebbe da dire, più solida, più centrata in quello che sto facendo.» I: “Centrata, vuol dire scusami?” P9: “Em... Vorrei neanche dire concentrata. Scusami. Cerco le parole giuste per dirti questa cosa perché.... Ma forse un po’ più professionale, sotto un certo punto di vista, con la mente più occupata da cose che riguardano questo argomento ecco. E penso che questa cosa qui mi faccia apparire agli occhi, specialmente magari dei miei genitori e delle persone che mi sono molto vicine, più impegnata in qualcosa.»

P9 ha riferito di sentirsi più «centrata» rispetto a quello che sta facendo, spiegando che con questo intende l’aver la mente occupata dal tema delle migrazioni e dell’accoglienza. Questo la fa apparire agli occhi delle persone del suo contesto di provenienza come impegnata in qualcosa.

*Estratto 80, partecipante P18*

«Cioè, ero già appunto attenta al tema, però c’è stato un processo di sensibilizzazione importante, che poi è sfociato anche in altre esperienze a posteriori. Poi adesso non so esattamente, magari l’avrei fatto lo stesso. Però sicuramente, ad esempio adesso sto facendo volontariato con un’organizzazione... No vabbè due cose ho principalmente in ambito delle migrazioni. Uno è un progetto che ho scritto io dopo aver fatto un master e ho scelto il tema delle migrazioni e siamo stati finanziati e sono molto contenta. E quindi

ecco sì, nel momento in cui nella mia carriera ho avuto la possibilità di poter scegliere io un tema è stato quello, poi di per sé magari mi sarebbe proprio piaciuto lavorare in un ambito ancora più a contatto con le migrazioni, ma per motivi vari, vedi anche la carenza di fondi, non è successo. Però appunto quando poi ne ho la possibilità mi ci immergo. Un'altra cosa, appunto è questa associazione con cui sto facendo volontariato, che offre dei programmi di consulenza ostetrica barra promozione della salute sessuale nei campi profughi in Grecia. In generale quando ho potuto rinfilarmi nell'ambito l'ho sempre fatto e boh, cioè di per sé era un ambito a cui mi sento vicina. Però penso che il sicuramente l'esperienza di tirocinio mi ci ha avvicinato di più. Ecco.»

Similmente P18 ha riferito che già prima del tirocinio era attenta al tema, ma a seguito di esso vi è stata sensibilizzata ulteriormente portandola a compiere altre esperienze a posteriori. In particolare, P18 riferisce che nei momenti in cui nella sua carriera di psicologa di comunità ha potuto scegliere un tema di intervento è stato quello.

## CAPITOLO 4

### DISCUSSIONE

La presente ricerca ha analizzato i vissuti di un gruppo di studentesse che hanno svolto un tirocinio, nel settore lavorativo dell'accoglienza, a contatto con persone migranti e marginalizzate. A partire da un interesse su come le studentesse abbiano vissuto l'esperienza liminale del tirocinio e in che modo questa sia stata formativa per esse, la ricerca ha esplorato le strategie messe in pratica per affrontare le sfide e le criticità dell'esperienza. L'obiettivo è stato quello di comprendere quali siano stati i nuovi confini che le partecipanti hanno dovuto instaurare per definire un nuovo *forms-of-process*.

I risultati hanno mostrato che le carenze del settore dell'accoglienza, sono state sperimentate dalle partecipanti durante il tirocinio. La mancanza di un ruolo professionale definito, la discontinuità e insufficienza della formazione, l'inadeguatezza strutturale del sistema e l'insufficienza di guida e supporto in un contesto di esposizione a narrazioni di vissuti traumatici, sono state vissute dalle partecipanti come esperienze capaci di mettere in crisi la propria prospettiva sui confini tra la dimensione personale e quella professionale. Questo percorso le ha portate a comprendere e identificarsi maggiormente con la figura professionale della sportellista e ad avere uno sguardo diverso sul proprio futuro e sulla realtà in cui vivono.

È presente un'ampia letteratura straniera, e una più ridotta italiana, riguardo le esperienze lavorative nel settore dell'accoglienza (Cornish, 2017; Evans & Smith, 2018; Healy, 2017; Tarricone et al., 2013; Trevithick, 2014; Zamperini et al., 2023). Al tempo stesso, molti studi hanno analizzato le esperienze di tirocinio come esperienze liminali (Chue et al., 2022; Elmore et al., 2023; Mele et al., 2021; Popov, 2020; Ripamonti et al., 2018). Tuttavia, sono mancanti ricerche che analizzino le esperienze di tirocinio in questo ambito lavorativo. Affrontando questo aspetto, è stato possibile evidenziare le criticità del rapporto lavorativo tra persone ancora in formazione, le tirocinanti, e persone viventi condizioni marginali, l'utenza dello sportello. In questo modo abbiamo potuto osservare come si manifestano le problematiche di individuazione del confine tra vita lavorativa e personale, già riscontrate dagli studi sui tirocini (Elmore et al., 2023) e da quelli sui

lavoratori nel settore dell'accoglienza (Zamperini et al., 2023). Grazie alle sue caratteristiche, la ricerca ha permesso di osservare l'impatto del tirocinio come esperienza di vita sensibilizzante, capace di stimolare lo sviluppo di consapevolezza della realtà e nuove riflessioni sulle scelte di vita future.

Un aspetto chiave della ricerca sono state le mancanze riscontrate dalle partecipanti nello sportello e nel sistema di accoglienza. Sebbene siano state descritte in diverse famiglie, esse sono strettamente relate. Rifacendoci allo studio di Elmore (2023) possiamo considerare parte di queste mancanze, riscontrabili nella prima e nella terza famiglia del tema 1, come "*community stressors*", in quanto percepiti dalle tirocinanti come fattori che hanno origine al di fuori dell'organizzazione e che provocano incertezza e insicurezza nell'agire all'interno della comunità di pratiche. Il concetto di *community stressor* è esplicativo per la caratteristica dello sportello di vivere sul ricambio di tirocinanti, che, privo di una figura professionale stabile, vive continui cambi organizzativi. Tale concetto è in parte riscontrabile nella percezione, avuta dalle studentesse, di essere proiettate in un ruolo poco preciso, e questo è stato percepito come un fattore sia interno all'organizzazione, a causa di una formazione non adeguata e una mancanza di affiancamento (Zehr & Korte, 2020), sia esterno, in quanto la poca definizione del ruolo servirebbe a sopperire alla grande vastità di servizi richiesti dall'utenza.

La difficoltà di definizione del ruolo può essere additata alla mancata istituzionalizzazione della professione dell'operatore sociale nel campo dell'accoglienza (Zamperini et al., 2023). La mancanza di linee guida metodologiche e deontologiche potrebbe ricadere su tutor e a seguire sulle tirocinanti portando a una carenza formativa. La famiglia: "La percezione di essere sole nella gestione dello sportello", riprende alcuni aspetti proposti da Elmore (2023) che riguardano, nel dominio della pratica, le competenze per risolvere compiti concreti.

Coerentemente con il modello di Elmore (2023) le partecipanti hanno lamentato un conflitto con gli standard etici professionali riguardante la dissonanza tra i propri compiti e le competenze di cui erano in possesso. Hanno, inoltre, fatto riferimento alla propria responsabilità, questionando l'eticità e la correttezza di affidare lo sportello a persone inesperte.

Complessivamente, il tema descrive l'ingresso delle tirocinanti nella nuova comunità di pratiche (Elmose et al., 2023). Le dimensioni pratiche e relazionali incontrate nel settore dell'accoglienza le coinvolgono in un processo di apprendimento partecipativo che le porta a fuoriuscire dal *forms-of-process* in cui si trovano come studentesse.

Il secondo tema: "Liminalità tra didattica e formazione" ha affrontato il rapporto tra formazione didattica e quella lavorativa, analizzando le riflessioni delle tirocinanti rispetto all'apprendimento esperienziale svolto a tirocinio. Un tema rilevante emerso dalla ricerca è la connessione tra l'esperienza formativa del tirocinio e il bagaglio conoscitivo delle partecipanti. A causa, forse, della poca aderenza alle materie di studio delle tirocinanti, il divario, descritto da Mele et al. (2021), tra conoscenze teoriche e pratiche è stato sì riconosciuto, ma difficilmente colmato.

Suddividendo il bagaglio conoscitivo pregresso delle tirocinanti in conoscenze tecniche, teoriche e competenze possiamo affermare tre modalità diverse di utilizzare, approfondire ed applicare le suddette.

Per quanto riguarda le conoscenze teoriche, le partecipanti hanno riportato di aver trovato delle connessioni con quanto studiato in università, ma hanno riferito di non aver avuto occasione di riformulare, mettere in discussione o raffinare tali concetti. Ciò è stato evidente con le studentesse di psicologia, mentre con le studentesse di scienze politiche è emerso solo in minima parte.

Per quanto riguarda le conoscenze tecniche, quali ad esempio l'applicazione delle tecniche di intervista, le partecipanti hanno riportato di non essere state in grado di metterle in pratica, prevalentemente a causa della mancanza dell'esempio del tutor (Zehr & Korte, 2020). Rispetto alle competenze già possedute, esse hanno invece riportato di aver avuto ampio spazio per metterle alla prova e approfondirle, riportando la scarsa presenza del tutor come un fattore incentivante al loro sviluppo.

Nelle riflessioni delle partecipanti, oltre alle competenze relazionali con l'utenza, di cui discuteremo nel prossimo paragrafo, è emerso essere particolarmente rilevante lo sviluppo del *problem-solving*. Una competenza che, ugualmente a quanto riportato dalle tirocinanti, è stata reputata essere di grande importanza nel fornire risposte adeguate all'utenza (Tarricone et al., 2013).

La definizione di *problem-solving*, nel campo dei servizi per l'accoglienza, comprende la valutazione dei problemi su cui è prioritario lavorare, il reperimento di informazioni, lo

sviluppo di un piano di intervento e la previsione di come la soluzione possa essere compresa dall'utente e quanto possa soddisfare i suoi bisogni (Tarricone et al., 2013). Per quanto sopra discusso, il valore formativo del tirocinio è stato riscontrato molto di più nella dimensione personale, rispetto a quella didattico-curricolare.. Ciò è coerente con quanto riscontrato da Zehr & Korte (2020) e con la prospettiva propria della psicologia culturale dell'educazione, secondo cui, l'esperienza di tirocinio non è volta a un processo di specializzazione o di adattamento passivo al mondo del lavoro, bensì allo sviluppo del proprio progetto identitario in modo consapevole e responsabile (Ripamonti et al., 2018).

Nel terzo tema: “Spazio liminale tra personale e professionale” sono stati descritti gli sforzi delle tirocinanti per identificare i confini tra la dimensione personale e quella professionale nel nuovo contesto di tirocinio. Abbiamo concettualizzato le 4 famiglie di questo tema come: “sfide formative” per evidenziare come alcune difficoltà e problematicità riscontrate nel lavoro costituissero potenzialmente degli elementi di crescita per le partecipanti quando queste venivano reinterpretate. Tra queste sfide formative sono emerse in più casi le ricerche da parte delle tirocinanti di nuovi equilibri, per creare una sintesi tra polarità opposte che si attuavano nel lavoro con l'utenza.

Il primo equilibrio ricercato dalle partecipanti delle interviste è stato descritto nella famiglia: “Trovare un equilibrio tra il rapporto umano e professionale con l'utenza”. è emerso il tema dello sforzo fatto dalle tirocinanti per instaurare dei confini in relazioni che hanno spontaneamente un carattere amicale, ma che sono attuate in uno spazio professionale. Quanto emerge dai risultati è una polarizzazione nelle strategie adottate dalle tirocinanti nei poli opposti dell'atteggiamento amicale e quello rigoroso e distaccato. La liminalità vissuta dalle tirocinanti su questo fronte ha delle ripercussioni sulla difficoltà di negoziare con sé stesse e con l'utenza il bilanciamento delle proprie risorse, del consumo del loro tempo e dei propri compiti lavorativi (Elmose et al., 2023). Lo sforzo di bilanciare le attitudini amicali nei confronti dell'utenza con un approccio professionale è stato registrato anche da Zamperini et al. (2023).

All'indeterminatezza nel rapporto da instaurare con l'utenza consegue la ricerca di un equilibrio tra la percezione della propria impotenza e la percezione della propria onnipotenza nell'intervento per l'utenza. A differenza del suo contrario, l'impotenza vissuta da operatori e operatrici sociali nel campo dell'accoglienza è largamente

riscontrata in letteratura (Teresa Puvimanasinghe et al., 2015; Zamperini et al., 2023). Puvimanasinghe et al. (2015), attribuisce l'assenza di speranza e la percezione di impotenza da parte degli operatori all'identificazione di essi nell'utenza e nelle loro sensazioni di impotenza e disperazione. Nelle interviste condotte dall'autrice l'identificazione con l'utenza comporta lo sviluppo di "*undue empathy*" nei confronti di essa, lo sviluppo di emozioni sovrastanti e un impatto negativo sulla visione del mondo. Similmente, Zamperini et al. (2023) riscontrano nei partecipanti una fatica emozionale e mentale derivante dal coinvolgimento emotivo con le difficoltà dell'utenza e dalla difficoltà di mettere dei confini tra il lavoro e la vita personale.

Un ulteriore aspetto dell'impotenza, registrato sia nel presente studio che nella ricerca di Puvimanasinghe et al. (2015), riguarda la sensazione di tristezza e delusione verso il sistema di accoglienza, che pone dei limiti alla possibilità di intervento delle sportelliste. Ciò è coerente con la letteratura riguardante il "*moral distress*": l'impossibilità di fare ciò che si ritiene giusto a causa di limiti istituzionali. Questa è stata registrata essere vissuta dagli operatori sociali neoassunti che esperiscono il divario tra la propria missione di aiuto sociale e la realtà pratica dei servizi (Lynch & Forde, 2016) e da coloro che, consapevoli delle pratiche corrette da attuare, vi sono impossibilitati per mancanza di risorse (Mänttari-van der Kuip, 2016).

Dalla ricerca di Elmore et al. (2023) emerge che l'impotenza vissuta da tirocinanti inseriti in una nuova comunità di pratiche è dovuta all'essere parte di un sistema capace di attuare interventi meno che ottimali rispetto alla professionalità psicologica che i tirocinanti auspicano di sviluppare.

La sfida formativa: "Imparare a non portarsi a casa un carico emotivo" ha indagato una modalità con la quale l'attività di sportello ha intaccato la vita quotidiana delle partecipanti nel periodo del tirocinio e successivamente. Le sensazioni negative vissute a seguito delle narrazioni a cui vengono esposti gli operatori sociali nella loro attività lavorativa e alle risposte che gli vengono richieste sono definite dalla letteratura nelle dimensioni del "*burnout*" e dei "*trauma-related stress*" (Newell & MacNeil, 2010). Se il primo consiste in un fenomeno generale che può occorrere in qualsiasi contesto di servizio sociale, le condizioni assimilabili a *trauma-related stress* quali: trauma vicario, stress traumatico secondario e "*compassion fatigue*" (Figley, 2002) sono strettamente legate all'impiego con persone esposte a esperienze traumatiche e sembrano, inoltre,

essere parzialmente rispecchianti di quanto vissuto dalle partecipanti della presente ricerca. È rilevante sottolineare la presenza simultanea dell'affaticamento emotivo e dei sentimenti di colpa connessi alla disparità di possibilità di vita tra tirocinanti e utenza.

All'interno del tema discusso, le partecipanti hanno esplorato lo spazio liminale del tirocinio cercando di trovare vie di uscita alla situazione di indeterminatezza da esse vissuta. La situazione paradossale di contemporaneità del rapporto sia amicale che professionale con l'utenza ha portato le partecipanti a ricercare delle vie di uscita concretizzatesi nella polarizzazione delle interpretazioni intraprese e delle sensazioni vissute (Greco & Stenner, 2017). Permanendo nello spazio di confine del tirocinio, hanno esplorato le contraddizioni insite nel lavoro di sportelliste, comprendendo l'importanza di identificare nuovi equilibri nel proprio posizionamento in quest'ambito per preservare la propria salute e benessere lavorativo.

Nel tema quattro si è descritto come le partecipanti abbiano ridefinito il proprio ruolo e il proprio sé per fare fronte alle sfide formative descritte nel tema precedente. Per farlo abbiamo presentato quattro famiglie che hanno preso in considerazione gli aspetti intrapersonali e interpersonali dello sviluppo dell'identità professionale. La famiglia: "Saper fronteggiare internamente ed esternamente i vissuti riportati dall'utenza" ha riportato le narrazioni che riconoscevano i piccoli successi raggiunti (Lakeman, 2011), le basse probabilità di successo del lavoro che si compie e l'importanza di continuare a svolgerlo, in uno sforzo di sintesi tra le sensazioni di impotenza e onnipotenza vissute dalle intervistate. Sono state riportate anche le strategie per far fronte all'affaticamento emotivo nel rapporto con l'utenza. Coerentemente con quanto rilevato dalla review di Wirth et al. (2019), abbiamo riscontrato un maggior ricorso a strategie di *coping emotion-focused*, quali la ricerca di supporto sociale da parte di colleghe, amici e familiari (Lusk & Terrazas, 2015) e l'elaborazione introspettiva di quanto si è vissuto. Tuttavia, la gestione delle proprie emozioni è dipesa dall'efficacia nella relazione professionale, come riportato dalle tirocinanti.

La famiglia "Saper instaurare un rapporto professionale con l'utenza" ha riportato prospettive coerenti con le rappresentazioni delle relazioni centrate sull'obiettivo e sui bisogni (Zamperini et al., 2023). In particolare, la professionalità è stata definita dalle tirocinanti come la responsabilità di mediare tra i bisogni dell'utenza e le capacità del

sistema di soddisfarli, interpretando la relazione come un mezzo per recepire i bisogni e per rendere l'utenza consapevole delle possibilità proposte dal sistema.

Per mantenere attive entrambe le rappresentazioni relazionali, le partecipanti hanno sottolineato l'importanza della «lucidità» nell'approccio empatico. Quanto descritto è coerente con la teoria dell'etica del lavoro proposta da S. Banks (2016), secondo la quale è necessaria una prospettiva situata dell'etica in quanto intrinseca nella pratica quotidiana degli operatori sociali. Il mantenimento di un equilibrio tra empatia e razionalità nella relazione con l'utenza acquisisce per le tirocinanti una valenza etica rispetto al loro lavoro. Il lavoro emotivo di contenimento dall'espressione di un'emotività compassionevole, al fine di evitare il pietismo, impegnandosi nel supporto concreto dell'utenza, ha un valore etico per le sportelliste, in quanto consiste nel rispetto dei vissuti dell'utenza e del perseguimento di un reale sforzo di cura nei loro confronti (Banks, 2016). A tal proposito nelle interviste emerge la necessità di affermare l'importanza di distaccarsi e non fare proprie le storie dell'utenza come strumento per fare fronte ai vissuti di impotenza.

Per il mantenimento di un rapporto professionale adeguato, le tirocinanti individuano come strumento principale l'affermazione del proprio ruolo di sportelliste. Questo è stato utilizzato come linea di confine stabile tra il rapporto di natura professionale e altri possibili rapporti che emergevano come possibili nella relazione con l'utenza, come riscontrato anche in letteratura (Wirth et al., 2019). Le tirocinanti hanno riportato di aver imparato, spesso a posteriori, l'importanza della prospettiva dei ruoli nella costruzione della relazione con l'utenza (Zamperini et al., 2023). La linea di confine del ruolo è risultata utile per evitare il coinvolgimento in rapporti sentimentali e amicali. Se nel primo caso alle tirocinanti è stato chiaro che tipologia di rapporto fosse giusto instaurare, nel secondo è risultato più complesso. A tal proposito in letteratura è stato identificato come funzionale instaurare un rapporto di “*befriending*” nei confronti dell'utenza da parte degli operatori e delle operatrici sociali (Balaam, 2015; Fell & Fell, 2014; Thompson et al., 2016). Questo è stato distinto dall'amicizia in quanto si tratta di un rapporto non equo, ma in cui è necessario riconoscere l'esistenza di una disparità di potere e di possibilità. L'atteggiamento *befriending* nei confronti dell'utente è motivato dall'intenzione di fornire un supporto di cui l'utente non dispone, a causa dell'inimicizia della realtà politica circostante (Fell & Fell, 2014). Si tratta, inoltre, di un intervento organizzato e negoziato

da entrambe le parti (Thompson et al., 2016). Sebbene questo tipo di intervento sembri avere esiti positivi, necessita di un'attenta formazione e cura organizzativa per essere eseguito correttamente.

Nella famiglia: "Un'esperienza che consapevolizza, cambia la studentessa e le sue prospettive" è stato analizzato l'impatto dell'esperienza formativa in esame sul futuro e le prospettive delle partecipanti.

Nella vita di tutti i giorni, hanno raccontato di aver visto con occhi diversi il modo in cui vedono la realtà, la realtà sociale delle persone migranti e ciò che reputano giusto o meno in essa. La partecipante P7, parlando di come l'esperienza di tirocinio ha impattato su di sé ha affermato: «Mi ha aiutato a comprendere cosa voglio essere nel mondo». Nella sua intervista, come nelle altre, è stato osservato che transitare i confini della dimensione di studentesse ha portato le tirocinanti a perseguire nuovi obiettivi, nuovi valori e a reinterpretare il significato di alcune attività che svolgevano già precedentemente nella loro vita, quali, ad esempio, il volontariato.

Rispetto agli interessi in campo professionale, una buona parte delle partecipanti ha riportato di essersi sentita maggiormente proiettata in futuro verso questo lavoro o di aver continuato la propria carriera lavorativa nel campo dell'accoglienza a seguito del tirocinio. Si riscontra, perciò, un impatto del tirocinio su entrambe le dimensioni del *progetto identitario* descritte da Popov (2020).

Nel tema sopra discusso possiamo osservare la transizione in atto verso l'identità professionale delle partecipanti. Grazie all'esperienza fatta, che le ha permesso di mettere in scena la propria identità professionale (Mele et al., 2021), esse hanno potuto sviluppare delle definizioni del concetto di professionalità, delle strategie per identificare e rispettare i confini tra la dimensione personale e professionale, la consapevolezza di componenti di realtà marginali prima a loro distanti. Questo processo le ha portate a sviluppare prospettive nuove, capaci di abbracciare gradi di complessità maggiori e di fare fronte ai paradossi incontrati. Le visioni sulla propria vita quotidiana e sulle proiezioni future della loro carriera lavorativa, si sono in questo modo sviluppate e modificate portando a una nuova definizione del loro sé dentro e fuori l'ambito lavorativo.

Al termine della ricerca i risultati sono stati presentati a un ristretto numero di partecipanti, che hanno riferito di essersi rispecchiate con quanto a loro esposto. In

particolare, esse hanno riportato di ritenere centrali le difficoltà di interpretazione della relazione con l'utenza nel proprio processo formativo. Hanno reputato l'esperienza di tirocinio svolta come di grande importanza nella formazione della loro persona, sebbene abbiano riferito di non essere state in grado di trarne beneficio per approfondire i loro studi. Le riflessioni delle partecipanti si sono inoltre orientate sul significato che hanno imparato a dare al privilegio di cui si ritengono portatrici, diversamente dall'utenza dello sportello, comprendendo che è necessario sganciare la consapevolezza del proprio privilegio al senso di colpa per poter rispettare in modo sano ed efficace i confini del ruolo di sportelliste. Infine, le partecipanti consultate hanno raccontato che la consapevolezza e gli strumenti acquisiti con l'esperienza di tirocinio le hanno spinte a diventare più attive politicamente nel campo dei diritti delle persone richiedenti asilo e di aver incrementato la loro capacità di leggere la realtà e riconoscere le discriminazioni esistenti.

## CONCLUSIONI

### **Conseguenze pratiche e teoriche**

Riteniamo che la seguente ricerca possa dare utili spunti per studiare le potenzialità di tirocini simili a questo, anche in luce della recente riforma dell'orientamento didattico delle lauree in psicologia (Decreto Interministeriale, n.654, 2022). Come vedremo, per migliorare il curriculum del tirocinio, diversi autori hanno proposto delle azioni da mettere in atto.

In primo luogo, sembra avere un impatto positivo incentivare la rilevanza del ruolo dei tutors in quanto agenti principali dell'esperienza formativa, rendendoli protagonisti nell'elaborazione del piano curriculare e nella definizione delle pratiche (Mele et al., 2021). Il tutor infatti ha un ruolo fondamentale nel processo di apprendimento, nella modulazione dello sviluppo del tirocinio e nello sviluppo di una riflessività critica rispetto alle proprie conoscenze (Ripamonti et al., 2018).

Data la scarsa presenza del tutor nel contesto esaminato, altre strategie implementabili per promuovere lo sviluppo di riflessività critica nelle partecipanti consistono nello stabilire dei momenti in cui rivedere il processo di apprendimento in atto. Ciò porterebbe, inoltre, a promuovere lo sviluppo di un sistema di conoscenze più integrato e di una percezione di maggior competenza in vista della transizione verso la professione (Knoetze & McCulloch, 2017).

Al fine di sviluppare una riflessività critica del proprio processo formativo, Ripamonti et al. (2018) hanno sottolineato l'importanza di mettere in evidenza, agli occhi di chi svolge il tirocinio, la natura liminale dell'esperienza. Ulteriori strumenti per sostenere lo sviluppo di una riflessività critica possono essere trovati nella scrittura e discussione di un report dell'esperienza con il tutor, ponendo in analisi momenti di crisi o in cui si sono manifestate delle contraddizioni (Bruno et al., 2011).<Per l'implementazione di queste strategie può essere utile fare ricorso ad altri mezzi quali diari riflessivi (Ripamonti et al., 2018) e altri strumenti che promuovano un approccio dialogico interiore del tirocinante ed esteriore con tutor, colleghi e personale formato di riferimento (Mele et al., 2021).

Un altro elemento considerato proficuo per lo sviluppo di un futuro ruolo professionale è l'incoraggiamento all'acquisizione di autonomia e responsabilità, che è un punto a favore dell'esperienza di tirocinio in esame. Lo sviluppo del ruolo professionale, che viene

messo in scena nel corso del tirocinio sembra essere un fattore che riduce l'incertezza e l'ansia nel processo transitivo (Mele et al., 2021). Per permettere la riuscita al meglio di quanto sopra nel contesto in esame, sottolineiamo l'importanza di un'accurata descrizione delle attività che verranno svolte a tirocinio durante una precedente fase formativa.

Riteniamo poi importante evidenziare l'interesse che un contesto simile può costituire nella letteratura della psicologia culturale dell'educazione. Approfondire i processi formativi a contatto con persone in condizioni di marginalità permette di condurre un'analisi complessiva delle competenze necessarie alle figure professionali maggiormente impiegate in questo periodo storico e della nuova realtà sociale che viviamo. In tale contesto, inoltre, l'assenza parziale della figura del tutor, come è stato discusso sopra, ha avuto diverse ripercussioni negative sull'esperienza formativa delle partecipanti, ma ne ha comportate altre positive, come lo sviluppo di autonomia di gestione, l'esplorazione e l'applicazione delle competenze personali. Tale assenza, per di più, non ha del tutto inficiato sullo sviluppo di una riflessività critica da parte delle partecipanti. Queste hanno dimostrato di interrogarsi ripetutamente sull'eticità delle pratiche messe in atto nello sportello e sulla loro stessa condizione sociale, discutendo il privilegio da esse detenuto, diversamente dall'utenza.

### **Prospettive future**

Riteniamo sarebbe di interesse replicare la ricerca in contesti simili, ponendo una maggiore attenzione ai corsi di studi frequentati dalle partecipanti e interrogandosi come, l'esposizione a esperienze formative e di servizio con persone viventi condizioni di marginalità, possa portare a ripensare le proprie competenze e capacità acquisite in ambiti di studio formale. Un altro tema, emerso nella seguente ricerca, ma che riteniamo debba essere studiato più approfonditamente nelle successive, riguarda il vissuto emozionale delle partecipanti rispetto al proprio privilegio nei confronti dell'utenza e come questo influenzi le capacità e le motivazioni d'intervento nell'ambito lavorativo dell'accoglienza.

### **Punti di forza e limiti della ricerca**

La presente ricerca analizza per la prima volta nella letteratura da noi visionata i vissuti di persone che intraprendono un tirocinio nel campo dell'accoglienza, prendendo in

considerazione al contempo le caratteristiche dei vissuti di indeterminatezza propri del lavoro con persone marginalizzate e delle esperienze di tirocinio.

è fondamentale sottolineare alcune importanti limitazioni, che riguardano in primo luogo il campione utilizzato. Esso è costituito solo da 20 partecipanti, in netta maggioranza autoidentificatesi nel genere femminile, ed è composto da persone provenienti da corsi di laurea differenti e che hanno svolto l'esperienza di tirocinio in anni diversi. L'eterogeneità dei corsi di laurea di provenienza del campione ha reso difficile approfondire come le partecipanti abbiano potuto fare uso dei propri studi nel corso del tirocinio. L'eterogeneità del periodo di svolgimento del tirocinio e dell'età delle partecipanti ha comportato una disparità nella facilità di ricordo dell'esperienza, oltre a portare le partecipanti a reinterpretare l'esperienza sulla base delle fasi di vita diverse vissute da esse al momento dell'intervista e delle esperienze lavorative fatte in seguito del tirocinio.

Inoltre, il cambio di sede dell'associazione ha portato parte del campione a svolgere l'esperienza in un luogo differente rispetto all'altra componente, con significative modifiche nell'interazione con l'utenza. Infine, a causa del disegno di ricerca qualitativo e la modalità non probabilistica di campionamento, i risultati non possono essere generalizzati. Rispetto ai punti insoluti, riteniamo che la ricerca non abbia preso in considerazione le competenze culturali, necessarie per interagire con persone provenienti da culture differenti dalla propria, che le partecipanti hanno probabilmente sviluppato nel corso del tirocinio. Un ulteriore tema non approfondito riguarda il rapporto che le tirocinanti hanno sviluppato nel gruppo di colleghe e il ruolo che questo ha avuto nell'esperienza formativa.

## **Conclusione**

La ricerca fornito un'analisi dei vissuti delle tirocinanti presso uno sportello per richiedenti asilo, descrivendo un processo formativo in cui è stato centrale l'identificazione dei confini tra la dimensione personale e professionale, restituendo in questo modo un'esperienza formativa altamente incentrata sulla crescita dell'individuo. Nell'esperienza descritta perciò, i confini semiotici tra contesto universitario e professionale sono poco permeabili (Mele et al., 2021), mentre lo sono molto di più quelli con la dimensione personale. Per questo l'esperienza in esame rappresenta una rottura

con la traiettoria individuata dalle studentesse (Mele et al., 2021), manifestandosi come un punto di svolta centrale nel futuro e nelle prospettive future di alcune partecipanti. Ho intrapreso in prima persona l'esperienza di tirocinio analizzata nella presente ricerca e svolgendola ho individuato la necessità di approfondire sul piano teorico alcune difficoltà che avevo riscontrato. Le dimensioni liminali del processo esposto rispecchiano gli elementi che hanno personalmente messo in discussione il sottoscritto. L'analisi svolta con il presente lavoro di tesi mi ha permesso di sviluppare un punto di vista riflessivo e critico sui processi di apprendimento messi in atto nel corso del tirocinio, permettendomi di acquisire maggiore consapevolezza rispetto al potenziale formativo delle esperienze svolte in passato e che svolgerò in futuro. Ciò mi ha consentito di apprezzare il valore formativo, anche sul piano professionale, delle esperienze sconnesse dalla formazione didattica. Questo lavoro mi ha inoltre permesso, grazie all'interazione e al contributo delle partecipanti delle interviste, di esplorare approfonditamente come gestire il mio coinvolgimento personale nei lavori di aiuto e relazione, che auspico di svolgere nel mio futuro.

## BIBLIOGRAFIA

Balaam, M.-C. (2015). A concept analysis of befriending. *Journal of Advanced Nursing*, 71(1), 24–34. <https://doi.org/10.1111/jan.12553>

Banks, S. (2016). Everyday ethics in professional life: Social work as ethics work. *Ethics and Social Welfare*, 10(1), 35–52. <https://doi.org/10.1080/17496535.2015.1126623>

Bartolini, A., & Riccardini, M. G. (2006). *Il tirocinio nella professionalità educativa*. Il Segno Gabrielli Editori.

Beneduce, R. (2015). The Moral Economy of Lying: Subjectcraft, Narrative Capital, and Uncertainty in the Politics of Asylum. *Medical Anthropology*, 34(6), 551–571. <https://doi.org/10.1080/01459740.2015.1074576>

Bernardini, J. (2015). *Il tirocinio universitario. Analisi di uno strumento tra didattica e formazione*. FrancoAngeli.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>

Bruno, A., Galuppo, L., & Gilardi, S. (2011). Evaluating the reflexive practices in a learning experience. *European Journal of Psychology of Education*, 26(4), 527–543. <https://doi.org/10.1007/s10212-011-0061-x>

Chue, S., Säljö, R., Lee, Y.-J., & Pang, E. L.-W. (2022). Spills and thrills: Internship challenges for learning in epistemic spaces. *Journal of Education and Work*, 35(2), 167–180. <https://doi.org/10.1080/13639080.2021.2018410>

Conferenze Stato Regioni e Unificata. (2017). *Linee guida in materia di tirocini formativi e di orientamento*. <http://archivio.statoregioni.it/DettaglioDoc6350.html>

Cornish, S. (2017). Social work and the two cultures: The art and science of practice. *Journal of Social Work*, 17(5), 544–559. <https://doi.org/10.1177/1468017316649355>

Cunliffe, A. L. (2004). On Becoming a Critically Reflexive Practitioner. *Journal of Management Education*, 28(4), 407–426. <https://doi.org/10.1177/1052562904264440>

Decreto Interministeriale, Pub. L. No. 654 (2022).  
<https://www.mur.gov.it/sites/default/files/2022-07/Decreto%20Interministeriale%20n.%20654%20del%205-7%202022.pdf>

Decreto n. 142. (1998, marzo 25). <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.ministeriale:1998;142~art4!vig=>

Elmose, M., Troelsen, R., & Rottmann, N. (2023). Moving into communities of practice: Experiences of psychology students in their internship. *Nordic Psychology*, *0*(0), 1–16. <https://doi.org/10.1080/19012276.2023.2198114>

Evans, J., & Smith, M. (2018). Toward a Role Ethical Theory of Right Action. *Ethical Theory and Moral Practice*, *21*(3), 599–614. <https://doi.org/10.1007/s10677-018-9903-9>

Fell, B., & Fell, P. (2014). Welfare Across Borders: A Social Work Process with Adult Asylum Seekers. *The British Journal of Social Work*, *44*(5), 1322–1339. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct003>

Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, *58*(11), 1433–1441. <https://doi.org/10.1002/jclp.10090>

Greco, M., & Stenner, P. (2017). From paradox to pattern shift: Conceptualising liminal hotspots and their affective dynamics. *Theory & Psychology*, *27*(2), 147–166. <https://doi.org/10.1177/0959354317693120>

Healy, L. M. (2017). No Longer Welcome: Migration Policy and Challenges for Social Work. *Affilia*, *32*(2), 247–250. <https://doi.org/10.1177/0886109917701677>

Hosking, D. M. (2011). Telling Tales of Relations: Appreciating Relational Constructionism. *Organization Studies*, *32*(1), 47–65. <https://doi.org/10.1177/0170840610394296>

*Il sistema di accoglienza in Italia. La centralità del terzo settore nei percorsi di autonomia e inclusione sociale degli stranieri.* (2021). Fondazione Italia Sociale. <https://fondazioneitaliasociale.org/wp-content/uploads/2021/10/Insight-7.-Il-sistema-di-accoglienza-in-Italia.pdf>

Knoetze, J. J., & McCulloch, M. (2017). Reflections on becoming a psychologist: Professional development experiences of students in a South African psychology

graduate program. *Journal of Psychology in Africa*, 27(5), 472–476.  
<https://doi.org/10.1080/14330237.2017.1379223>

Lakeman, R. (2011). How Homeless Sector Workers Deal with the Death of Service Users: A Grounded Theory Study. *Death Studies*, 35(10), 925–948.  
<https://doi.org/10.1080/07481187.2011.553328>

*La condizione delle lavoratrici e dei lavoratori dei servizi pubblici per l'immigrazione.* (2018). FPCGIL, FDV. [https://www.fpcgil.it/wp-content/uploads/2018/09/Fdv\\_Fp\\_Ricerca\\_LavoratoriServiziPubbliciPerImmigrazione.pdf](https://www.fpcgil.it/wp-content/uploads/2018/09/Fdv_Fp_Ricerca_LavoratoriServiziPubbliciPerImmigrazione.pdf)

Legge n.196 (1997).  
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1997/07/04/097G0227/sg>

L.S. Vygotsky. (1987). *The Collected Works of L. S. Vygotsky* (R. W. Rieber & A. S. Carton, A c. Di). Springer US. <https://doi.org/10.1007/978-1-4613-1655-8>

*Linee guida in materia di tirocini.* (2013, marzo 26). Ministro per la Pubblica Amministrazione. <https://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/26-03-2013/linee-guida-materia-di-tirocini>

Lusk, M., & Terrazas, S. (2015). Secondary Trauma Among Caregivers Who Work With Mexican and Central American Refugees. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 37(2), 257–273. <https://doi.org/10.1177/0739986315578842>

Lynch, D., & Forde, C. (2016). ‘Moral distress’ and the beginning practitioner: Preparing social work students for ethical and moral challenges in contemporary contexts. *Ethics and Social Welfare*, 10(2), 94–107.  
<https://doi.org/10.1080/17496535.2016.1155634>

Mänttari-van der Kuip, M. (2016). Moral distress among social workers: The role of insufficient resources. *International Journal of Social Welfare*, 25(1), 86–97.  
<https://doi.org/10.1111/ijsw.12163>

Marchetti, C., & Bona, M. (2017). Il diritto d’asilo in Italia: Sviluppi normativi e nel sistema di accoglienza a partire dagli anni Novanta. In *Le migrazioni forzate nella storia d’Italia del XX secolo.* (Il Mulino).  
[https://www.academia.edu/35740333/Il\\_diritto\\_dasilo\\_in\\_Italia\\_sviluppi\\_normativi\\_e\\_nel\\_sistema\\_di\\_accoglienza\\_a\\_partire\\_dagli\\_anni\\_Novanta\\_in\\_L\\_Gorgolini\\_a\\_cura\\_di\\_Le\\_migrazioni\\_forzate\\_nella\\_storia\\_dItalia\\_del\\_XX\\_secolo\\_Il\\_Mulino\\_Bologna](https://www.academia.edu/35740333/Il_diritto_dasilo_in_Italia_sviluppi_normativi_e_nel_sistema_di_accoglienza_a_partire_dagli_anni_Novanta_in_L_Gorgolini_a_cura_di_Le_migrazioni_forzate_nella_storia_dItalia_del_XX_secolo_Il_Mulino_Bologna)

Marsico, G. (2011). The “Non-cutttable” Space in Between: Context, Boundaries and Their Natural Fluidity. *Integrative Psychological and Behavioral Science*, 45(2), 185–193. <https://doi.org/10.1007/s12124-011-9164-9>

Marsico, G., & Dazzani, M. V. M. (2022). Cultural psychology of education: Approaches and strategies. *Integrative Psychological and Behavioural Science*. <https://doi.org/10.1007/s12124-022-09707-2>

Marsico, G., Dazzani, V., Ristum, M., & De Souza Bastos, A. C. (A c. Di). (2015). *Educational Contexts and Borders through a Cultural Lens: Looking Inside, Viewing Outside* (Vol. 1). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-18765-5>

Mele, E., Español, A., Carvalho, B., & Marsico, G. (2021). Beyond technical learning: Internship as a liminal zone on the way to become a psychologist. *Learning, Culture and Social Interaction*, 28, 100487. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2020.100487>

Morselli, D. (2020). La metodologia della ricerca negli interventi formativi di matrice vygotskijana: Il ricercatore come bricoleur. *Formazione & insegnamento*, 18(3), Articolo 3. [https://doi.org/10.7346/-fei-XVIII-03-20\\_24](https://doi.org/10.7346/-fei-XVIII-03-20_24)

Newell, J. M., & MacNeil, G. A. (2010). Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue. *Best practices in mental health*, 6(2), 57-68.

Osborne, E., Salzberger-Wittenberg, I., & Williams, G. (1983). *The Emotional Experience of Learning and Teaching*. Routledge.

Pinelli, B. (2014). *Campi d'accoglienza richiedenti asilo*. [https://www.academia.edu/26083707/2014\\_Campi\\_daccoglienza\\_richiedenti\\_asilo](https://www.academia.edu/26083707/2014_Campi_daccoglienza_richiedenti_asilo)

Pitzalis, S. (2020). *Il continuum dell'emergenza. Criticità strutturali e mutamenti nel sistema di accoglienza prima e durante la pandemia da Covid-19*. <https://ora.uniurb.it/handle/11576/2680147>

Popov, J. (2020). Boundary crossing and identity re-negotiation in internships: The integrative, future-oriented and transformational potential of interns' identity project. *Learning, Culture and Social Interaction*, 24, 100383. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2020.100383>

Ripamonti, S., Galuppo, L., Bruno, A., Ivaldi, S., & Scaratti, G. (2018). Reconstructing the internship program as a critical reflexive practice: The role of

tutorship. *Teaching in Higher Education*, 23(6), 751–768.  
<https://doi.org/10.1080/13562517.2017.1421627>

Rosa, A., & Valsiner, J. (2018). *The Cambridge Handbook of Sociocultural Psychology*. Cambridge University Press.

Salvatore, S., Fini, V., Mannarini, T., Veltri, G. A., Avdi, E., Battaglia, F., ... & Re. Cri. Re. Consortium. (2018). Symbolic universes between present and future of Europe. First results of the map of European societies' cultural milieu. *PloS one*, 13(1), e0189885.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0189885>

Salvatore, S., Valsiner, J., & Veltri, G. A. (2019). The Theoretical and Methodological Framework. Semiotic Cultural Psychology, Symbolic Universes and Lines of Semiotic Forces. In S. Salvatore, V. Fini, T. Mannarini, J. Valsiner, & G. A. Veltri (A c. Di), *Symbolic Universes in Time of (Post)Crisis: The Future of European Societies* (pp. 25–49). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-19497-0\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-030-19497-0_2)

Salvatore, S., Tonti, M., & Gennaro, A. (2016). How to model sensemaking. A contribution for the development of a methodological framework for the analysis of meaning. In *The Subjectified and Subjectifying Mind*. Information Age Publishing.  
<https://airus.unisalento.it/handle/11587/363112>

Salvatore, S., & Zittoun, T. (2011). Outlines of a psychoanalytically informed cultural psychology. *Cultural psychology and psychoanalysis: Pathways to synthesis*, 3–46.

Smith, C., & Worsfold, K. (2015). Unpacking the learning–work nexus: ‘Priming’ as lever for high-quality learning outcomes in work-integrated learning curricula. *Studies in Higher Education*, 40(1), 22–42. <https://doi.org/10.1080/03075079.2013.806456>

Smith, E. (2011). Teaching critical reflection. *Teaching in Higher Education*, 16(2), 211–223. <https://doi.org/10.1080/13562517.2010.515022>

Stenner. (2013). Affectivity, Liminality and Psychology Without Foundations. In *Cultural Psychology, Aesthetics and Postmodernity*. Psychosozial Verlag.

Stenner, P., Greco, M., & F. Motzkau, J. (2017). Introduction to the Special Issue on Liminal Hotspots. *Theory & Psychology*, 27(2), 141–146.  
<https://doi.org/10.1177/0959354316687867>

Tarricone, I., Mencacci, E., Braca, M., Salvatori, F., Marco, S. D., Nolet, M., Storbini, V., & Berardi, D. (2013). *Il lavoro del Centro di Studio e Ricerche G. Devereux – Bologna Transcultural Psychiatric Team (BoTPT) con i rifugiati e i richiedenti asilo: Per una memoria utile.*

Puvimanasinghe, T., Denson, L. A., Augoustinos, M., & Somasundaram, D. (2015). Vicarious resilience and vicarious traumatisation: Experiences of working with refugees and asylum seekers in South Australia. *Transcultural psychiatry*, 52(6), 743-765.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y.S. (2017) *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. (2017, febbraio). SAGE Publications Inc. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-sage-handbook-of-qualitative-research/book242504>

Tirocinio | Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (s.d.). Recuperato 12 febbraio 2024, da <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/orientamento-e-formazione/focus-on/tirocinio/pagine/default>

Thompson, J. (2022). A Guide to Abductive Thematic Analysis. *The Qualitative Report*, 27(5), 1410–1421. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5340>

Trevithick, P. (2014). Humanising Managerialism: Reclaiming Emotional Reasoning, Intuition, the Relationship, and Knowledge and Skills in Social Work. *Journal of Social Work Practice*, 28(3), 287–311. <https://doi.org/10.1080/02650533.2014.926868>

Turner, V., & Harris. (1969). *The Ritual Process: Structure and Anti-Structure*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315134666>

Valsiner, J. (2007). *Culture in Minds and Societies: Foundations of Cultural Psychology*. <https://doi.org/10.4135/9788132108504>

Valsiner, J. (2014). *An Invitation to Cultural Psychology*. 1–304.

Valsiner, J. (1998). *The guided mind: A sociogenetic approach to personality*. Harvard University Press.

Van Gennep, A. (1960). *The Rites of Passage*. University of Chicago Press.

Wirth, T., Mette, J., Prill, J., Harth, V., & Nienhaus, A. (2019). Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Health & Social Care in the Community*, 27(4), e257–e269. <https://doi.org/10.1111/hsc.12730>

Zamperini, A., N'Guessan, P., Vincenzo, C. D., & Menegatto, M. (2023). Role conflicts and management strategies in social workers working for refugees. *Ricerche Di Psicologia - Open Access*. <https://doi.org/10.3280/rip2023oa17126>

Zehr, S. M., & Korte, R. (2020). Student internship experiences: Learning about the workplace. *Education + Training*, 62(3), 311–324. <https://doi.org/10.1108/ET-11-2018-0236>

## **RINGRAZIAMENTI**

Alla fine di questo percorso universitario e di tesi vorrei fare alcuni ringraziamenti. Vorrei ringraziare coloro che mi hanno permesso di portarlo avanti fino in fondo, valorizzando il mio lavoro e mettendomi nelle condizioni di credere in quanto stavo facendo. Vorrei ringraziare coloro che mi hanno permesso di imparare molto, aiutandomi a comprendere che la crescita sta nel percorso e non nel prodotto finito. Vorrei ringraziare coloro che mi hanno permesso di fare esperienze altre, molto diverse, ma altrettanto formative e che sono oggi il perno delle mie scelte e della mia consapevolezza. Vorrei ringraziare coloro che, nella relazione coltivata e cresciuta in questi anni e questi mesi, mi hanno permesso di essere quello che sono oggi e di crescere quotidianamente verso i futuri possibili. Vorrei infine ringraziare coloro che mi amano e mi vogliono bene, perché senza il loro affetto nessun percorso sarebbe possibile.