

# 7. Il supporto organizzativo alla gestione del corso: cosa abbiamo visto in questi anni di tutoraggio!

CLAUDIA OLIVIERI, MARILINA FAZZARI

Tutor didattiche

## 7.1. INTRODUZIONE

L'importante macchina organizzativa dietro il palcoscenico del corso TFA comprende anche la figura del tutor didattico per i corsisti. Il tutor, secondo il vocabolario online Treccani, viene definito come «persona incaricata di svolgere in modo continuativo opera di formazione o di controllo indirizzata a un singolo allievo o a un piccolo gruppo di discenti. In particolare, nelle università, laureato o docente che segue direttamente e fin dall'inizio il lavoro di uno studente guidandolo nel suo curriculum di studi» (Treccani, voce "tutor"). Ci si potrebbe quindi interrogare sulla necessità di introdurre e affiancare, anche per discenti di età adulte e già con una formazione alle spalle, la figura del tutor didattico, presente alle lezioni frontali, ai laboratori, agli esami parziali e a quelli finali. Oltre alle questioni meramente pratiche e burocratiche associate alla funzione e al ruolo del tutor, quale il supporto tecnico, il caricamento dei materiali didattici, la tenuta della piattaforma online e il supporto agli studenti, vi è poi una funzione meno palese ma altrettanto richiesta e necessaria. Si tratta dell'attribuzione implicita che il corsista dà alla figura del tutor, della funzione di ponte, di filtro con il docente e, in generale, con la macchina organizzativa del TFA. Tale affermazione

rispecchia sia l'esperienza di tutoraggio in modalità online che l'esperienza fisica in presenza. Inizialmente, infatti, a causa del periodo pandemico da Sars Covid-19 (corrispondente ai primi due anni di corso), l'esperienza di TFA si è svolta interamente online ad eccezione degli esami finali. Nonostante la condizione di obbligatorietà di frequenza in modalità da remoto, dai risultati delle valutazioni di gradimento poste ai discenti e dalle relative osservazioni in merito, emerge che la modalità on line si collocava comunque come corsia preferenziale. I vantaggi, nei primi due anni di corso (periodo dal 2020 al 2022) derivano da una riflessione su una attenta analisi dei seguenti fattori tra loro correlati:

- ambientali: la modalità cosiddetta da remoto, oltre che facilitare una maggiore frequenza alle lezioni, eliminando gli spostamenti fisici, ha influito anche nella creazione di un ambiente conciliante e familiare. La libera scelta dei contesti di collegamento on line, ha creato sfondi che offrivano anche dettagli e scorci di vita quotidiana e personale, utili a legare e unire sul piano di riconoscimento l'altro da sé.
- psico-sociali: la piattaforma online ha funto sia da schermo rispetto ad elementi di tollerabilità del corso, sia da incentivo, per i corsisti più riservati, di prendere parola e interloquire. Inoltre, permetteva di valorizzare il confronto e le interazioni tra corsisti, rivestendo anche un ruolo di rispecchiamento. Il gruppo-classe, infatti, ricopriva un ruolo nevralgico sul piano della sintonizzazione emotiva. I confini e il controllo degli impulsi erano mediati dall'apporto dell'azione di coordinamento del tutoraggio e del corpo docente. Tale mediazione ha potuto offrire un contenitore reale e al contempo istituzionale meno esposto a rischi di dinamiche di derealizzazione, rischio possibile nei contesti online. Certamente non sono mancati momenti di stress, dovuti principalmente all'assiduità della frequenza delle lezioni da remoto, dall'ansia da prestazione per gli esami parziali e finali e dallo stile comunicativo talvolta disfunzionale. Il tutto, come plausibile, si è sviluppato principalmente nella parte finale del corso permanendo comunque in un corretto equilibrio didattico professionale, offrendo ai corsisti la giusta canalizzazione emotiva attraverso la mediazione di tutte le parti operative coinvolte. Come sopra accennato, l'importante assetto organizzativo comprendeva 600 ore di lezioni in un periodo di tempo inferiore all'anno: le lezioni andavano ad aggiungersi alla vita lavorativa e familiare di coloro i quali hanno scelto di intrapren-

dere la carriera di insegnante di sostegno. Come coniugare il tempo da dedicare al TFA spetta e compete al singolo corsista ma, compito latente del tutor osservatosi in questi anni di attività, è stata la canalizzazione delle informazioni e il contenimento delle ansie e preoccupazioni TFA-correlate. Ecco che, la presenza assidua e costante del tutor ha permesso ai corsisti, secondo quanto emerso e appreso dai Questionari di valutazione del corso, un dialogo costante e una pronta risposta ai quesiti e ai dubbi via via emergenti. In particolare, sono stati utilizzati metodi e strategie didattiche e comunicative per farvi fronte, sfruttando altresì le competenze e la pregressa formazione delle tutor coinvolte (di professione psicologa e assistente sociale). Dal punto di vista didattico, la piattaforma online risulta di immediato e semplice utilizzo, appare accessibile su larga scala potendo contenere ampi numeri di corsisti. Dal punto di vista comunicativo, il contesto multimediale ha ridotto i tempi e allargato gli spazi dello scambio comunicativo, assolvendo spesso a ruolo di catalizzatore. Inoltre, ha favorito le associazioni "volto/nome persona" del corsista con le funzioni digitali identificative.

Le interazioni tra il corsista e la tutor erano rapide: i corsisti ottenevano infatti risposte in breve tempo e, in tutte le lezioni, era presente, o meglio, connessa, almeno una tutor alla quale era possibile scrivere, in chat privata, dubbi, richieste o esternazioni. Si sono osservati anche dei limiti, nei quali la possibilità di relazione in presenza, avrebbe forse consentito un maggior impatto nella trasmissione comunicativa e nelle peculiari prestazioni formative che richiedevano appunto una fisicità, un corpo in movimento e una circolarità emozionale fuori dalle barriere digitali. Ciò nonostante, è possibile affermare un elevato grado di soddisfazione circa l'operato e l'interazione con le tutor, messo in luce dai Questionari di valutazione del corso. Tale dato deriva proprio dalla relazione che, fin da subito, si instaurava tra discente e tutor, al clima comunicativo disteso e alla presenza, che, seppur virtuale, risultava costante e partecipativa. È proprio mediante l'interazione e la relazione, ovvero, quel processo continuo di interazione bilaterale (Ferrario, 1996) che il singolo corsista ha potuto sperimentare un senso di accoglimento delle richieste e un senso di sostegno a livello generale. La relazione, secondo Cellentani, è una «vicenda in cui le parti, nella costruzione della propria identità e nella ricerca del proprio senso, si determinano e influenzano reciprocamente» (1991, p. 89). Nonostante la necessaria professionalità

dell'inter-azione tutor-discente, è presente, come in ogni relazione, una reciprocità di apporto (Folgheraiter, 1998), ove ogni scambio porta con sé non solo l'oggetto della comunicazione ma anche l'aspettativa dietro alla richiesta. Ciò che ha permesso, a monte, la stabilizzazione di tale buona relazione tutor-corsista, è stato il dialogo costante con la responsabile scientifica e coordinatrice del corso, la quale, a sua volta, ha creato con noi collaboratori un rapporto di fiducia, indirizzo e guida.

## 7.2. COSA SI È OSSERVATO NELL'ULTIMO ANNO DI CORSO?

Partendo dall'analisi sopra esposta, si può affermare che anche la modalità in presenza dell'ultimo anno di corso, ha portato con sé punti di forza e criticità rispetto alla sopra descritta modalità online. Se da un lato i limiti percepiti nei primi due anni, sono stati assolti attraverso la modalità in presenza, ovvero favorendo la «circularità comunicativa» anche fisica, corporea e gestuale, dall'altro lato, si sono riscontrate delle difficoltà di associazione "volto – nome" che hanno richiesto un approccio relazionale più ravvicinato dal quale ci si era disabituati a causa degli effetti dell'epoca Covid-19 e dal lavoro in modalità agile. Le barriere che si erano create sia digitalmente che con ausili di prevenzione, man mano hanno preso nuove forme: i nuovi iscritti al corso, in modalità in presenza, hanno avuto la peculiarità dell'affrontare gli spostamenti, anche di lunghe distanze, adattandosi ad una territorialità per molti sconosciuta. Di conseguenza si è potuto osservare un interscambio culturale, i cui effetti hanno fortificato, per molti, la coesione di gruppo e di appartenenza al corso, riducendo i fattori stressogeni. D'altro canto, la modalità in presenza, ha necessariamente imposto al corsista la totale attenzione alla lezione, al luogo fisico e alle interazioni tangibili. Poter indicare una modalità migliore, o meglio, più adatta o indicata alla cornice e specificità del corso TFA non appare a oggi possibile, giacché con tutta probabilità, ogni singolo corsista e docente potrebbe elencare aspetti positivi sia di una che dell'altra ipotesi a seconda di innumerevoli fattori (materia da apprendere, tipologia di insegnamento e/o di laboratorio, conciliazione dei tempi lavorativi e familiari con quelli del corso, distanza geografica dalla sede universitaria o ancora preferenze individuali). Ciò che però è indubbio, è che si tratti di un'esperienza che, proprio per la specifica assiduità delle lezioni, l'intensità degli scambi comunicativi e delle elevate connessioni sia tra discenti che tra discenti e docenti/tutor, si sia rivelata positiva, da consigliare

a coloro i quali vogliono intraprendere tale percorso (su 128 risposte pervenute circa i Questionari di gradimento e valutazione del corso dell'anno 2022, 127 hanno definito l'esperienza del TFA online "positiva"). Ad avallare tale affermativa risposta, ha inciso la percezione circa il "sostegno" ricevuto durante il percorso didattico. In particolare, sempre dall'analisi delle risposte pervenute dal sopraccitato Questionario, i corsisti hanno affermato di essersi sentiti sostenuti dai tutor, dalla coordinatrice del corso e da alcuni docenti, questione che agisce trasversalmente anche sul piano della performance e del contenimento emotivo sui fattori stressogeni. A titolo esemplificativo si riportano alcune risposte date dai corsisti circa le figure dalle quali si sono sentiti sostenuti nel percorso del TFA: (Questionario n. 103) «Bortolotti e le due assistenti d'aula, tutte fantastiche. Ma dove la prendete la pazienza?!» (Questionario n. 89); «Tutti i docenti del corso si sono dimostrati presenti, disponibili e pronti ad aiutarci. Sia tutor che insegnanti. Complimenti davvero per l'ottimo lavoro» (Questionario n. 61). «I colleghi del corso sono stati fondamentali, ma devo dire che tutto il Team dell'Università di Trieste, tutor comprese, è stato perfettamente all'altezza di ogni richiesta di chiarimento, difficoltà organizzativa».

L'ottimo grado di soddisfazione che emerge, sia dalle risposte ai questionari, sia dalle esternazioni libere dei corsisti, sembra derivare da molteplici fattori, quali la competenza della squadra, l'empatia e l'alleanza relazionale tra le figure coinvolte. La soddisfazione, come l'interazione relazionale, è bidirezionale e reciproca nel momento in cui confluisce nella buona riuscita del corso e nell'obiettivo principe di formare al meglio i futuri insegnanti di sostegno.

## BIBLIOGRAFIA

- Cellentani, O. (1991). *Manuale di metodologia per il servizio sociale*. Milano, FrancoAngeli.
- Ferrario, F. (1996). *Le dimensioni dell'intervento sociale, un modello unitario centrato sul compito*. Roma, NIS.
- Folgheraiter, F. (1998). *Teoria e Metodologia del servizio sociale. La prospettiva di rete*. Milano, FrancoAngeli.
- Risposte al Questionario di soddisfazione e gradimento somministrato in forma anonima ai corsisti dell'a.a. 2021-2022.