

PROFESSIONI SOCIALI NELLA REGIONE MARCHE¹

Tra le situazioni di maggior sofferenza nei servizi sociali vi è quella della definizione dei profili delle professioni sociali; non sempre sono definiti e quando lo sono, spesso aggirabili; l'analisi che segue analizza la situazione della regione Marche

FRANCESCA CERUZZI
STUDIO COME, ROMA²

LEGGE 328/2000 E PROFESSIONI SOCIALI A LIVELLO NAZIONALE

L'esigenza di individuare un repertorio di profili nel sociale nasce, con la legge 328/2000 (art. 12), dalla necessità di sopperire alla mancanza di uniformità del mercato del lavoro a livello nazionale: mercati del lavoro a valenza locale impediscono difatti una reale mobilità dei lavoratori sul territorio nazionale e costituiscono un fattore di rigidità per le imprese sociali che operano in più Regioni.

A sette anni di distanza dalla Legge 328/2000, il repertorio delle professioni sociali non è stato ancora definito e le figure professionali che hanno un qualche statuto di riconoscimento a livello nazionale sono soltanto sei: operatore socio-sanitario (OSS), Educatore professionale, Assistente sociale, Sociologo, Psicologo, Pedagogista. Una qualifica di base e cinque professioni laureate. Assistenti sociali e psicologi sono regolamentati con albo professionale. I sociologi da anni sollecitano il riconoscimento nazionale del ruolo esercitato nella rete dei servizi di welfare. Così pure i pedagogisti, che in varie regioni sono riconosciuti per le attività di progettazione e coordinamento dei servizi socio-educativi. La professione di Educatore professionale è definita solo per il comparto sanitario, mentre manca un profilo unico per chi lavora in sanità, nel sociale e nel penitenziario. Occorre, dunque, completare la regolazione delle figure laureate. Tuttavia i problemi maggiori si incontrano nella fascia delle qualifiche di base e intermedie. Qui si addensano moltissime profili regio-

nali, con nomi diversi da regione a regione e percorsi formativi più vari; sul piano numerico questi operatori hanno un peso rilevante nei servizi.

L'abbondanza di offerta formativa finanziata attraverso il Fondo Sociale Europeo (FSE) - non sempre in linea con le esigenze dei servizi - ha giocato un ruolo importante nella frantumazione del mercato del lavoro delle professioni sociali. A questo si sono aggiunte le leggi di settore (infanzia, inserimento dei disabili, accoglienza di immigrati, ecc.)³ che hanno promosso nuovi interventi e contestualmente nuove figure. Il bailamme non ha risparmiato neppure la fascia universitaria: più percorsi formativi all'interno della stessa classe di laurea, moltiplicazione di master e corsi di perfezionamento che rilasciano titoli non comparabili. A fronte di questo andamento dell'offerta, anche la domanda di professioni sociali sta cambiando.

Con la legge 328/2000 si è messo in moto un vasto processo di rinnovamento istituzionale, metodologico, operativo. Le nuove sfide del welfare universalistico e di cittadinanza aumentano le esigenze dei servizi: più competenze negli operatori attualmente occupati, nuove figure per lo sviluppo di aree d'intervento in forte espansione (accoglienza, mediazione culturale, mediazione familiare, accompagnamento al lavoro). Le agenzie formative rispondono a queste domande con offerte molto varie, differenziate, occasionali; prevalgono titoli universitari, rispetto a qualifiche intermedie e abbonda la formazione per disoccupati rispetto alla riqualificazione degli occupati. E' uno scenario che caratterizza la

¹ L'articolo è tratto dalla relazione presentata al Convegno Anoss "La riforma dei servizi sociali nelle Marche", Ancona, 14-15 novembre 2006.

² Studio Come, Via Brescia 16, 0198 Roma; Tel/fax 06-8541435, e-mail: come@studiocome.it; www.studiocome.it

³ L. 285/1997, L. 40/1998, L.68/1999.

maggior parte dei territori italiani.

Si va dunque configurando un complesso equilibrio tra domanda e offerta di professioni sociali, in cui la Regione può - e deve - avere un ruolo centrale nel determinare un buon equilibrio tra offerta e domanda di competenze e favorire l'occupabilità dei professionisti del sociale.

In primo luogo, la Regione con l'Assessorato al Sociale influenza l'espansione dei posti di lavoro mediante la programmazione dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi. E' importante tener presente che, in questi comparti, la nuova occupazione è in gran parte pianificata e finanziata dal soggetto pubblico (Regione, Enti locali, Ambiti sociali); si parla infatti di domanda istituzionale di professioni sociali. In secondo luogo, la Regione con l'Assessorato al Lavoro programma i finanziamenti della formazione (offerta di competenze e qualifiche), e si trova in posizione privilegiata nel coordinare tutti i soggetti che nel territorio promuovono formazione mirata alle competenze sociali: centri di formazione professionali riconosciuti, imprese sociali, associazioni professionali, atenei. In quasi tutte le regioni italiane, compresa la Regione Marche, i due apparati si sono a lungo ignorati, lavorando come sistemi indipendenti, producendo squilibri nel mercato del lavoro regionale.

PROFESSIONI SOCIALI NELLA REGIONE MARCHE

Proprio con l'intento di avviare un riordino delle professioni sociali la Regione Marche, tra il 2003 e il 2004, ha promosso un progetto di ricerca⁴ che ha coinvolto l'Assessorato al Lavoro, l'Assessorato alle politiche sociali e gli attori del territorio. Il percorso di ricerca, partendo dai fattori dal lato della domanda e dal lato dell'offerta che influenzano gli equilibri del mercato del lavoro delle professioni sociali marchigiane, ha raccolto le opinioni degli attori del territorio per la definizione del repertorio.

Domanda istituzionale di professioni sociali.

Attraverso la programmazione sociale regionale (2000-2002), la Regione individua quattro livelli per la definizione e la formazione degli operatori del sociale: base (operatori in pos-

sesso di licenza media), tecnico (diplomati), specialistico (laureati triennali), dirigenza e alta specializzazione (laurea specialistica o master). Vengono inoltre individuati due funzioni/ruoli strategici le gestione del welfare territoriale: il coordinatore della rete dei servizi dell'Ambito Territoriale⁵ e l'Assistente sociale, quale figura cardine dell'Ufficio di promozione sociale. Maggiori indicazioni sui profili sociali nelle Marche si hanno dalle norme regionali che fissano i requisiti di personale per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento dei servizi. Il nuovo regolamento regionale n. 3/2006, che modifica il n./2004, alza il livello di formazione richiesto agli operatori delle strutture residenziali e semi-residenziali e manda ad esaurimento alcuni titoli professionali ritenuti obsoleti.

Per gli operatori sociali di base la qualifica di riferimento è quella di operatore socio-sanitario (OSS), la qualifica di ADEST non è più considerata titolo valido per l'assunzione. Nei servizi residenziali e semi-residenziali per l'infanzia e l'adolescenza la figura di riferimento è l'educatore laureato, vengono considerati ad esaurimento tutti i titoli rilasciati dagli Istituti magistrali, dagli Istituti tecnici del sociale, dai corsi di formazione regionale: diploma di maestra d'asilo, dirigente di comunità, maturità magistrale, liceo psico-pedagogico, assistente comunità infantili, qualifica di operatore prima infanzia rilasciata dalla Regione Marche, ecc. L'educatore deve essere in possesso della laurea nella "classe delle lauree in scienze dell'educazione e della formazione" così come previsto dal D.M. 4/08/2000⁶, ovvero possedere la laurea in pedagogia, psicologia e discipline umanistiche ad indirizzo socio-psico-pedagogico. Oltre alla figura dell'educatore vengono stabiliti i requisiti dei coordinatori: possesso della laurea nella "classe delle lauree specialistiche in programmazione e gestione dei servizi educativi e formativi" o delle lauree in pedagogia, psicologia e discipline umanistiche ad indirizzo psico-socio-pedagogico del vecchio ordinamento universitario.

La recente modifica del regolamento consente agli operatori con rapporto tempo indeterminato dal 2 aprile 2004 di svolgere la funzione educativa anche se non in possesso della laurea. Per il personale già in servizio è

⁴ Il progetto di ricerca "Regione Marche. Professioni sociali" è stato affidato dall'ARMAL allo Studio Come s.r.l.

⁵ Il profilo del coordinatore è ripreso in maniera più approfondita nelle linee guida per l'attuazione del piano (DGR 1670/2001) che ne definiscono ruolo, funzioni, titoli e requisiti di ingresso.

⁶ Decreto Ministeriale di determinazione delle classi di lauree universitarie.

considerato titolo valido una laurea non specifica o un diploma di scuola media superiore, accompagnata da attività svolte, nei servizi per l'infanzia comunali o privati convenzionati, rispettivamente almeno nei due e cinque anni consecutivi precedenti alla data di entrata in vigore del regolamento. Per la funzione socio-sanitaria, se prevista, il solo titolo valido resta la qualifica di operatore socio-sanitario.

Offerta formativa nelle Marche. Analizzando l'offerta formativa regionale e scolastica si evidenziano forti incongruenze rispetto ai vincoli di personale imposti dalla Regione Marche che richiedono operatori socio-sanitari, per la funzione sociale di base, e profili laureati, per la funzione socio-educativa:

- con il FSE sono stati realizzati molti corsi per operatori in possesso della licenza media o del diploma con percorsi formativi che vanno dalle 400 alle 600 ore. Dal 2000 al 2004 le Province marchigiane hanno avviato 55 corsi di formazione, per un totale di circa 1.250 allievi formati. L'offerta preponderante è rivolta agli operatori di base per l'assistenza alla persona (33 corsi per un totale di circa 825 operatori): "Assistente domiciliare e dei servizi tutelari", "Operatore portatori di handicap", "Operatore tecnico addetto all'assistenza", "Addetto all'assistenza familiare", "Operatore comunità alloggio e servizi territoriali per tossicodipendenti", ecc. Segue l'area tecnica socio-educativa (formazione post-diploma) con 17 corsi e circa 425 operatori formati: "Operatore degli istituti per minori", "Animatore del tempo libero", "Animatore tempo libero case di riposo", "Operatore ludoteca", "Operatore prima infanzia", ecc.
- il sistema scolastico nazionale promuove la qualifica di tecnico dei servizi sociali, formato da Istituti Professionali di Stato. Nel territorio marchigiano sono presenti 5 istituti che ogni anno formano circa 3.000 diplomati. Questo numero elevato di giovani con diploma di Tecnico dei servizi sociali costituisce un problema nel sistema professionale in quanto la spendibilità del titolo nel mercato del lavoro è fortemente limitata.

Gli atenei promuovono corsi di laurea di primo e secondo livello, corsi di perfezionamento, master e specializzazione. Nelle Marche i corsi

riguardanti le professioni sociali si concentrano nella laurea in Servizio Sociale (Classe L/6) e in Scienze della formazione (Classe L/18, Educatore sociale); solo recentemente è stato attivato il corso di laurea interfacoltà per Educatore professionale⁷ (Classe sanitaria SNT/2). I corsi sono promossi dall'Università di Macerata, Urbino, Politecnica delle Marche. Gli atenei offrono anche corsi afferenti ad altre classi di laurea quali sociologia, pedagogia, psicologia, mediazione linguistica, scienze della comunicazione. Appare evidente la necessità che queste iniziative trovino nella Regione un referente forte, non solo per orientarle verso sbocchi professionali realistici nel comparto sociale, ma soprattutto per elaborare un sistema di crediti formativi che consenta a chi è in possesso di titoli del sistema di formazione regionale o scolastico di potersi iscrivere alle Università, vendendosi riconosciute le competenze già acquisite nel comparto sociale e socio-educativo.

Il punto di vista degli attori territorio. Per elaborare la proposta di riordino del sistema delle professioni sociali marchigiane, la ricerca ha coinvolto gli attori del territorio che agiscono sul fronte dell'offerta formativa e sul fronte della domanda di figure e competenze. Sono stati quindi organizzati incontri con Coordinatori d'Ambito Territoriale, Cooperazione sociale, Sindacati, Ordini e Associazioni professionali, Università. Per semplicità riportiamo i punti di convergenza.

Operatore sociale di base (ADEST). La ricerca ha messo in luce una preoccupazione diffusa tra gli attori sociali del welfare marchigiano a proposito dell'esaurimento della figura di ADEST. I fattori critici segnalati in particolare sono due:

- i corsi per operatori socio-sanitario sono carenti rispetto al bacino di operatori interessati alla riqualificazione e nei servizi marchigiani è presente una quota non trascurabile di operatori in età avanzata per i quali è comunque difficile entrare in un percorso di riqualificazione, a meno che non venga progettata una offerta formativa mirata alla loro specifica condizione
- la Regione ha continuato a programmare corsi per ADEST (di riqualificazione e per disoccupati) fino al 2004, con varie denominazioni e durata variabile (400-900 ore).

⁷ Il profilo dell'Educatore professionale è stato definito dal comparto sanitario con il D.M. 520/1998

Secondo gli interlocutori del territorio si tratta di una scelta molto onerosa per la rete integrata dei servizi: a livello economico l'OSS ha un inquadramento superiore rispetto all'ADEST, a livello di risorse umane una parte non trascurabile degli operatori occupati non possiede una qualifica sociale di base riconosciuta. La proposta è quella di rendere molto gradualmente i tempi di adeguamento degli organici dei servizi mantenendo la vecchia qualifica ADEST insieme alla nuova figura OSS, almeno fino al conseguimento della qualifica di ADEST da parte dei molti operatori che sono privi di titolo professionale. La proposta non appare incoerente con l'orientamento prevalso finora nei corsi professionali regionali molto aperto nel valutare positivamente l'esperienza lavorativa.

Livello tecnico (Operatore socio-educativo).

Gli attori sociali convergono sulla necessità di avere nelle Marche una figura educativa non laureata, con una formazione polivalente che consentirebbe un'ampia occupabilità nei servizi per prima infanzia, adolescenti e giovani, inserimento al lavoro, attività socializzanti nei servizi residenziali, semi-residenziali e territoriali, educativa di strada e programmi di inclusione sociale. Nella organizzazione del lavoro si dovrebbe specificare che questa figura intermedia andrà a cooperare con le figure laureate, con compiti distintivi che dovranno essere precisati. E' emersa anche una proposta di

percorso formativo: 800 ore comuni e 200 ore di specializzazione: Servizi prima infanzia; Area handicap; Inserimento al lavoro (es. tutor cooperative B); Educativa di strada

L'introduzione della in una nuova qualifica comporterebbe la modifica del regolamento dei servizi educativi; si tratta da un lato di considerare a esaurimento i titoli obsoleti quali diploma dirigente di comunità, maturità magistrale, maturità socio-psico-pedagogica, assistente comunità infantile e altri, dall'altro di introdurre la qualifica regionale nuova, con formazione post-diploma.

Coordinatori d'Ambito territoriale. In merito al ruolo di Coordinatore d'Ambito, la consultazione ha messo in luce sia alcune opportunità che alcune proposte:

- il ruolo di coordinatore è definito e si sta consolidando; va confermato che deve essere ricoperto da laureati, possibilmente restringendo (o considerando preferenziale) la selezione di lauree in ambito sociale
- è importante dare una certa stabilità all'incarico, essendo un ruolo innovativo, per accumulare competenze ed evitare un turnover che tende a disperderle
- occorre evitare che la formazione al ruolo sia demandata alle singole iniziative degli interessati, lasciati soli nella scelta tra le varie offerte formative non progettate ad hoc per il welfare marchigiano ed economicamente onerose.

La natura che cura

Proposte editoriali realizzate dalla casa editrice Tecniche Nuove (Milano) per conoscere gli effetti terapeutici della natura, divulgando (in modo rigoroso e scientifico) i risultati di ricerche creative ed alternative (a quelle ufficiali) nel campo della medicina, della scienza e della tecnologia che possono aiutare a migliorare la qualità della vita e raggiungere il benessere psico-fisico, rispettando l'ambiente e l'equilibrio con gli altri esseri viventi. **Medicina naturale** si presenta come una guida (gli argomenti ordinati ed analizzati in ordine alfabetico), divisa in tre parti: salute e malattia: prevenzione e cura (con l'indicazione dei trattamenti previsti dalla medicina naturale per quel disturbo), i preparati naturali (principi attivi, piante medicinali, essenze floreali . . .), le forme della medicina naturale (fiori di Bach, gemmoterapia, omeoterapia . . .). **La luce che cura** spiega come l'energia del sole (e delle apparecchiature che generano illuminazione) può diventare una terapia per affrontare disturbi emozionali, comportamentali e problemi di salute, sfruttando le risposte dell'organismo umano.

Bruno Brigo, **Medicina naturale dalla A alla Z**, 2006, pp. 731, euro 24.90; Fabio Marchesi, **La luce che cura**, 2006, pp. 300, euro 19.50

La proposta che è stata presentata alla Regione è quella di progettare insieme alle università marchigiane un percorso formativo standard, centrato sulle competenze gestionali nel quadro normativo e sociale delle Marche. Un percorso da riservare ai coordinatori, sia nella fase iniziale di ingresso nel ruolo, sia durante il periodo di incarico, come assistenza e accompagnamento allo svolgimento dei nuovi compiti gestionali. Dunque, un sostegno teorico, ma anche di tipo consulenziale.

Profili di competenze per assistenti familiari e mediatori culturali. La ricerca ha raccolto le riflessioni intorno a due ruoli professionali presenti nel territorio; entrambi vengono valutati molto utili, anche se hanno diverso peso e prospettiva occupazionale: il lavoratore di cura che le famiglie assumono per assistenza continuativa a persone prive di autonomia e il mediatore culturale per gli utenti dei servizi che provengono da culture distanti dalla nostra. Per l'assistente familiare, la proposta su cui convergono gli attori sociali è un corso breve, di massimo 100 ore, che rilasci un certificato di competenze. Questo orientamento è conforme al documento delle Autonomie Locali (ANCI, UPI, Lega delle Autonomie) e alle scelte operate in tre Regioni: Emilia Romagna

(120 ore), Campania (120 ore), Friuli Venezia Giulia (200 ore). Per il mediatore culturale gli attori sociali concordano sulla utilità di questo ruolo nei servizi marchigiani, che già oggi, e ancor più in prospettiva, accolgono soggetti e nuclei familiari immigrati. Il dibattito sul profilo si scontra con obiezioni che vanno considerate. C'è un orientamento favorevole a inserire la mediazione interculturale nel corpo delle competenze distintive di tutte le professioni sociali, in quanto tutti i servizi devono imparare a capire i soggetti che non sono di lingua italiana. Un altro orientamento valuta il fabbisogno a medio termine di una profilo di competenze specializzato nella mediazione, in grado di aiutare da un lato gli immigrati e dall'altro venire in appoggio agli operatori del welfare. Gli attori del territorio fanno presente che si registra una arretratezza dei servizi comunali e sanitari nell'assumere mediatori culturali. Siamo in una fase in cui l'offerta risulta prevalente rispetto alla domanda; non sembra quindi opportuno promuovere la creazione di una qualifica ad hoc, mentre occorre un'azione di sensibilizzazione su vasta scala rivolta ai soggetti della domanda - Asl e Comuni - per sviluppare i servizi di mediazione e dare lavoro ai mediatori già formati.

Per capire le trasformazione del welfare

Negli ultimi decenni si sta delineando un nuovo sistema di programmazione, erogazione e gestione dei servizi sociali parallelamente ad un'evoluzione del contesto legislativo, economico e del mondo del lavoro. La casa editrice Carocci propone tre volumi, che da prospettive diverse, analizzano l'attuale scenario del settore delle scienze sociali e del servizio sociale.

Il primo testo **Professioni sociali**, come indicato nel sottotitolo - Manuale di general management - prende in esame il ruolo del manager nelle aziende erogatrici di servizi e beni di utilità sociale, individuando le competenze (professionali, comunicative) richieste nei processi decisionali, nella fase di controllo e valutazione, nella valorizzazione delle risorse umane. **La valutazione nel servizio sociale**, illustra come, quando, e con quali modalità, è stato introdotto il concetto di valutazione nell'azione professionale dell'assistente sociale, evidenziando il legame con la qualità del servizio, come strumento indispensabile per documentare gli interventi e verificarne la validità, in relazione alla richiesta e al disagio. Allargando lo sguardo al contesto comunitario, **Le politiche sociali in Europa**, propone una ricerca comparata sui modelli di welfare e sull'evoluzione delle politiche e dei servizi di cura, con particolare riferimento alle nuove domande di policy delle famiglie in continua trasformazione.

Norcia Adelaide, **Professioni sociali**, Carocci, Roma 2006, pp. 159, 15.60 euro; Campanini Annamaria (a cura di), **La valutazione nel servizio sociale**, Carocci, Roma 2006, pp. 191, 17.80 euro; Naldini Manuela, **Le politiche sociali in Europa**, Carocci, Roma 2006, pp. 173, 15.30 euro

GOVERNO DEL MERCATO REGIONALE DEL LAVORO SOCIALE

Dalla ricerca emerge un orientamento che disegna il repertorio delle figure professionali sociali della Regione Marche, ribadendo le figure di rilievo nazionale e aggiungendo una qualifica di educatore non laureato di cui andrà progettato il profilo. In base a questo orientamento il repertorio verrebbe a comprendere sette figure: una qualifica di primo livello (Operatore socio-sanitario), una qualifica di livello tecnico, cinque figure laureate (Assistente sociale, Educatore, Psicologo, Sociologo, Pedagogista) e tre profili di competenze riconosciuti (assistente familiare, mediatore culturale, coordinatore d'ambito). Questa scelta sarebbe conforme agli orientamenti ministeriali fino ad ora prevalsi che privilegiavano per il repertorio di riferimento nazionale figure di base e laureate, mentre demandano alle regioni l'adozione di altre figure intermedie e il riconoscimento di profili di competenze. Se il profilo tecnico dell'operatore socio-educativo fosse adottato da parte della Regione Marche, si dovrà, come si è detto, rivedere il regolamento dei servizi educativi. Per il profilo di competenze del coordinatore d'ambito, resta da concludere l'iter di revisione del regolamento e progettare dei percorsi formativi ad hoc coinvolgendo gli atenei marchigiani.

Non bisogna dimenticare, tuttavia, che il nodo critico per la Regione Marche è rappresentato dalle qualifiche di base. La ricerca ha messo in luce la carenza nella programmazione formativa di corsi per occupati che devono convertirsi in OSS. Come è già stato ricordato, in coerenza con i nuovi vincoli imposti ai servizi residenziali e semi-residenziali occorre dare priorità alle misure di riconversione degli operatori occupati. E' di evidente importanza, avere una fotografia attendibile del profilo professionale e delle competenze degli operatori occupati nei servizi sociali e socio-educativi pubblici, convenzionati e privati della Regione Marche. Prima di avviare nuovi corsi di formazione per disoccupati, dovrebbero essere garantiti dei percorsi di riqualificazione

per gli operatori occupati con titoli obsoleti, ma in possesso di esperienza lavorativa, prevedendo percorsi formativi di durata inferiore – alle 1.000 ore dell'OSS - in proporzione alle competenze ed esperienze maturate nei servizi. Oltre a quanto finora indicato, per mantenere in costante equilibrio il mercato del lavoro delle professioni sociali, la Regione dovrebbe dotarsi di alcuni strumenti collegati con l'Osservatorio delle Politiche sociali in grado di:

- stimare la domanda a medio termine di operatori sociali, per figure e territori
- stimare il profilo professionale degli attuali occupati nel sociale: qualifiche, anzianità, turn-over
- valutare il fabbisogno formativo alla luce dell'offerta in atto (qualificati, diplomati, laureati in uscita ogni anno)
- programmare in coerenza la formazione regionale per primo impiego e per occupati
- concordare con le Università un piano per le figure laureate (fabbisogno quantitativo e qualitativo, tirocini nei servizi pubblici e privati convenzionati, corsi di laurea per occupati, formazione a distanza, ecc.)
- adottare, anche in via sperimentale, un sistema di certificazione delle competenze per gli operatori occupati (riconoscimento esperienza nel lavoro, percorsi di aggiornamento, libretto formativo, ecc.) previa formazione degli operatori predisposti (servizi per l'impiego, centri professionali accreditati, ecc.)
- mettere in asse il repertorio regionale con gli orientamenti in Italia e in Europa.

Sulla base di queste conoscenze, la Regione potrà orientare la Programmazione POR 2007-2013 e migliorare le opportunità di lavoro degli operatori sociali nel contesto regionale, mirando le iniziative di formazione, riqualificazione, aggiornamento, sia a quelli già occupati con qualifica precaria, sia quelli formati e in attesa di impiego o disoccupati (inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro di giovani ed adulti, inserimento e reinserimento lavorativo di gruppi svantaggiati, ecc).

