

Un'analisi delle competenze degli operatori dell'educativa territoriale a Napoli¹

Alfonso Piscitelli

Dipartimento di Sociologia, Università di Napoli "Federico II"

Riassunto. Il panorama delle professioni del sociale è stato soggetto a profonde trasformazioni. Il quadro delle competenze richieste, tranne poche eccezioni, si presenta ancora fluido e non del tutto delineato. In particolare, per quel che riguarda gli operatori per i minori, è molto articolato e poco definito. In questo lavoro si intende fornire, come prima ricostruzione delle competenze in questo delicato settore, un'analisi delle competenze possedute dagli operatori sociali impegnati nei laboratori di educativa territoriale, uno spaccato significativo di chi in ambito socio-educativo è impegnato per i minori della città di Napoli. Oltre a fornire una descrizione delle professioni in termini di conoscenze (il sapere), abilità (il saper fare) e doti di personalità (il saper essere) che connotano l'operatore dei centri di educativa territoriale, si vuole indagare anche sulla presenza di eventuali nuove professionalità. Allo stesso tempo, i profili di competenze degli operatori vengono messi a confronto con i profili ideali espressi dai responsabili delle varie attività per analizzare la differenza tra le professionalità presenti e quelle ideali, e anche per capire come i responsabili riescano a loro volta a modificare le professionalità inducendo una certa domanda di profili.

Parole chiave: Operatori sociali, Educativa territoriale, analisi delle componenti principali per dati categoriali

1. Introduzione

Negli ultimi anni, molte figure professionali sono state interessate da rilevanti trasformazioni, ed anche il sistema dei servizi sociali ha subito un radicale mutamento a seguito della legge 328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del

¹ Il presente lavoro è stato finanziato nell'ambito del progetto "Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato", cofinanziato dal MIUR. Coordinatore nazionale è L. Fabbris, coordinatore dell'Unità di Napoli è S. Balbi.

sistema integrato di interventi e servizi sociali”. La costruzione di sistemi di welfare locale, nei quali le politiche sociali classicamente intese si integrano con le politiche sanitarie, educative e del lavoro, ha imposto una riflessione attenta sul sistema delle professioni sociali cui fa riferimento. In passato, l'operatore sociale si percepiva come colui il quale era capace di risolvere problemi di persone in difficoltà. Oggi, invece, è un professionista che svolge le sue funzioni in una logica di integrazione delle risorse e promozione delle reti di territorialità. Assistenza alla persona (sociale e sanitaria), socializzazione e mediazione culturale, assistenza socio educativa per l'infanzia e l'adolescenza, inserimento lavorativo e mediazione familiare sono le aree di intervento in cui è richiesto l'operatore sociale (Ceruzzi e Tunzi, 2005). Al contempo, l'azione di un operatore sociale è riconducibile a tre livelli di responsabilità: livello di base, livello intermedio e livello apicale.

Nell'ottica di riorganizzazione dei servizi diviene centrale il concetto di competenza, e le sue modalità di acquisizione. Attualmente, le professionalità spendibili nel sociale vengono fornite da tre sistemi formativi: il sistema scolastico dell'istruzione, il sistema della formazione universitaria e il sistema della formazione professionale regionale. L'intreccio formativo dei tre sistemi definisce i differenti livelli dell'operatore sociale.

A livello nazionale, le professioni sociali che hanno una qualche norma di riconoscimento sono: Operatore Socio-Sanitario (OSS), Educatore Professionale, Assistente Sociale, Sociologo, Psicologo e Pedagogista. Una qualifica di base (OSS) e cinque professioni relative a laureati.

Nel territorio, si assiste alla proliferazione di figure professionali “regionali”, formate con percorsi post obbligo o post diploma, spesso cofinanziati dal FSE, con nomi diversi da regione a regione e percorsi formativi molto variegati. L'assenza di standard formativi definiti a livello nazionale e di sistemi interregionali di “equivalenza” dei profili di uscita ha favorito la diffusione di curricula formativi fortemente eterogenei, che si riflettono in profili e figure professionali variamente denominate (Ceruzzi, 2007).

Nel lavoro si espone il percorso di ricerca descrivendo in modo dettagliato le professioni per i minori e la condizione dei minori a Napoli (Par. 2), la struttura dell'indagine (Par. 3), le caratteristiche degli intervistati (Par. 4), un'analisi delle competenze (Par. 5). Le conclusioni sono tratte nel paragrafo 6.

2. Le professioni sociali per i minori, l'infanzia e l'adolescenza

Tra diversi settori in cui gli operatori sociali sono impiegati, una particolare importanza riveste l'area minori. I mutamenti culturali, avvenuti nel corso dei secoli,

nella nostra società, hanno permesso di riconoscere il minore come soggetto e di valorizzare l'esercizio dei suoi diritti e delle capacità che è in grado di esprimere, provocando significative trasformazioni sul piano giuridico, istituzionale, sociale e culturale. Queste trasformazioni pongono in essere, sul piano pratico, una serie di questioni complesse con cui devono confrontarsi gli assistenti e gli operatori sociali nell'esercizio del loro lavoro: si riscontrano evidenti segni di inadeguatezza rispetto alla realtà del territorio su cui si operano, che esprime una complessa produzione e manifestazione di bisogni delle persone (Landuzzi e Corazza, 2007).

Nei servizi per l'infanzia e l'adolescenza la figura professionale di riferimento è l'educatore. 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. 4/08/2000, ovvero possedere la laurea in pedagogia, psicologia e discipline umanistiche ad indirizzo socio-psico-pedagogico. Sono considerati titoli ad esaurimento: diploma di maestra d'asilo, dirigente di comunità, maturità magistrale, liceo psico-pedagogico, assistente comunità infantili, qualifiche rilasciate dal sistema formativo regionale per operatori della prima infanzia. 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. Per il personale già in servizio è 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. L'operatore sociale impegnato con minori deve studiare la realtà sociale e sanitaria del territorio in cui opera. La funzione principale cui deve assolvere è quella di combattere e prevenire, ogni giorno, il disagio e la marginalità dei minori a rischio di emarginazione.

Il caso di Napoli è emblematico in questo senso: la presenza di un alto tasso di criminalità e di territori o quartieri considerati a grande rischio di marginalità e devianza (ad esempio Scampia) complica il già gravoso incarico degli operatori sociali, che comunque lavorano in situazioni a loro volta non favorevoli, sia per i mezzi a disposizione, che per la situazione di precarietà in cui versano (Pugliese, 1999). Tale condizione, in molti casi, non permette loro di seguire fino alla conclusione un intervento messo in atto, soprattutto quando si tratta di minori che hanno bisogno di punti di riferimento forti e ben identificati, oppure della possibilità di credere e di fidarsi di chi si sta prendendo cura di loro sostenendoli e aiutandoli a venir fuori da percorsi già definiti di criminalità e devianza.

2.1 Le misure sociali a Napoli a favore dei minori

A Napoli la popolazione con età inferiore a 18 anni è pari a poco più di 195mila unità (20%) su un totale di circa 973mila persone residenti².

Un importante elemento riferito alla condizione dei minori a Napoli è rappresentato dal grado di istruzione della popolazione residente. Una popolazione che mostra ancora valori significativi per quanto attiene a coloro senza titolo di studio (11,3%) o con al massimo la licenza elementare (35,6%)³. In questo scenario si concretizza la dispersione scolastica dei minori, un fenomeno dalle diverse connotazioni che ha preso sempre più maggiore consistenza (Perone, 2006).

Questo quadro socio-demografico fa sì che il settore dei minori sia un campo di intervento privilegiato. Infatti, la politica sociale promossa nel settore minorile riflette orientamenti culturali e normativi che pongono in primo piano bambini e adolescenti secondo un approccio integrato volto a sostenere la crescita e il benessere della persona (Corbisiero e Perone, 2007). I piani d'intervento programmati in questi anni riflettono il confronto e la concertazione realizzata tra enti pubblici (comune, ASL Na1, ufficio scolastico regionale e centro giustizia minorile) e organizzazioni del volontariato e del terzo settore, impegnati in ambiti d'intervento socio educativo e socio-sanitario a favore dei bambini e degli adolescenti. Le misure di intervento a favore dei minori, attuate nella città di Napoli, si collocano in campi differenziati quali: accoglienza residenziale, sostegno socio-educativo, lotta alla dispersione scolastica e aggregazione sociale.

L'*accoglienza residenziale* persegue, come obiettivo generale, la tutela e il sostegno dei bambini e degli adolescenti le cui famiglie siano temporaneamente impossibilitate o inidonee a provvedere al loro mantenimento, educazione e istruzione.

Le azioni di *sostegno socio-educativo* sono rivolte allo sviluppo armonico della personalità del minore e al sostegno del nucleo familiare.

Nell'ambito degli *interventi di prevenzione e recupero della dispersione scolastica* il comune di Napoli realizza diversi progetti con le scuole della città che hanno come obiettivi prioritari: prevenire la disaffezione alla scuola, riavvicinare i bambini con presenza saltuaria e/o evasori, reintegrare nel circuito scolastico i soggetti fuoriusciti, pluriripetenti o fuori dall'obbligo, reintegrare nel circuito sociale i minori con grosse problematiche familiari.

Infine, rispetto agli interventi realizzati a favore dei ragazzi con problematiche saltuarie, esposti al rischio di *emarginazione ed esclusione sociale*, le attività messe in essere dal comune di Napoli sono di tipo ludico-territoriale finalizzate all'aggregazione sociale.

² Fonte: www.demo.istat.it. Dato riferito al 1/1/2008

³ Fonte: Censimento della popolazione 2001 (<http://dawinci.istat.it/>)

Tra le varie politiche di intervento, per questo lavoro abbiamo scelto i Laboratori di Educativa Territoriale (LET), perché attualmente rappresentano un punto di riferimento per il territorio per i minori e le loro famiglie. I LET, istituiti nel 1998, sono un servizio socio-educativo, di sostegno scolastico, di aggregazione e socializzazione, orientate allo sviluppo dell'autonomia di ragazzi e ragazze tra gli 8 e i 16 anni, con particolare attenzione a quelli più a rischio di esclusione sociale. Le modalità di approccio/intervento dei LET riguardano: lo sviluppo dell'identità ed appartenenza di gruppo con le dinamiche di partecipazione e responsabilizzazione, attività di animazione di strada, attività sportive; laboratori tematici (manualità, audio-video, informatica, teatro, musica). I laboratori sviluppano alcuni temi conduttori (ecologia/ambiente, educazione alla legalità e sicurezza, educazione alla partecipazione, educazione alla cittadinanza) attraverso l'elaborazione di progetti educativi di gruppo, considerando il protagonismo e la creatività dei ragazzi come strumento di crescita.

I bambini e gli adolescenti che frequentano le attività dei LET sono segnalati dai servizi sociali territoriali, dalle scuole del territorio, dai servizi dei distretti sanitari, da enti e associazioni presenti sul territorio in cui si opera. Si tratta in genere di ragazzi con situazioni familiari gravi, in contesti di trascuratezza affettiva e fisica, violenza familiare esplicita o sommersa.

Attualmente operano sul territorio 28 centri di educativa territoriale. I centri sono gestiti da enti del terzo settore affidatari delle attività a seguito di gara di appalto pubblico, con il coordinamento ed il monitoraggio di un referente dell'ufficio del servizio politiche per i minori del comune di Napoli.

3 La struttura dell'indagine

Nell'ambito dello scenario appena descritto è stata condotta una ricerca per fotografare una realtà complessa quale quella degli operatori sociali impegnati nelle attività dei LET che offrono un servizio socio-educativo per i minori della città di Napoli. Si voleva inoltre fornire una descrizione delle professioni in termini di conoscenze (*il sapere*), abilità (*il saper fare*) e doti di personalità (*il saper essere*) che connotano l'operatore dei centri di educativa territoriale.

Per poter permettere un confronto tra i profili di competenze degli operatori con i profili ideali espressi dai responsabili delle varie attività, sono stati previsti due questionari strutturati, contenenti sezioni in comune.

Dati gli obiettivi della ricerca e la dimensione del servizio di educativa territoriale, si è scelto di adottare un'indagine di tipo censuario, somministrando i questionari a tutti i responsabili e operatori impegnati nel servizio. La rilevazione dei

dati è stata effettuata nel mese di dicembre del 2007.

3.1 Lo strumento di rilevazione

Per la costruzione degli strumenti di rilevazione impiegati nell'indagine sono stati utilizzati riferimenti provenienti sia da recenti studi nazionali sul tema delle professioni sociali che da indicazioni emerse da interviste a testimoni privilegiati⁴ nell'ambito di servizi offerti ai minori della città di Napoli.

Per quanto riguarda la letteratura inerente gli studi nazionali sul tema delle professioni sociali, è stato considerato come principale riferimento la nomenclatura e classificazione delle unità professionali redatta dall'ISFOL (2002a, 2002b, 2007).

I questionari utilizzati nella ricerca sono di tipo strutturato ed articolati in varie sezioni, che indagano aspetti inerenti le caratteristiche strutturali degli intervistati, la figura lavorativa, l'organizzazione di appartenenza e le tre dimensioni della competenza. Punto di riferimento per le sezioni del questionario relative alle conoscenze, alle capacità o abilità pratiche e alle doti di personalità, sono state le interviste a testimoni privilegiati, finalizzate ad ottenere informazioni su aspetti specifici che dovrebbero essere presenti in un operatore sociale che lavora con i minori.

Per quanto riguarda il questionario somministrato agli operatori, c'è una prima sezione relativa alle informazioni socio demografiche, una seconda sezione inerente la loro figura lavorativa e il loro operato, nella terza sezione gli operatori venivano invitati ad esprimere il loro livello di preparazione su alcune conoscenze, nella quarta sezione dovevano esprimere il loro livello di allenamento su alcune capacità o abilità, nella quinta sezione, invece, venivano invitati ad esprimere il loro grado di conformità su alcune attitudini; infine, l'ultima sezione valuta l'importanza singola di ognuna delle tre componenti della competenza⁵.

Per quanto riguarda il questionario somministrato ai responsabili, c'è una prima sezione relativa alle informazioni socio demografiche, una seconda sezione inerente all'organizzazione che gestisce il servizio di educativa territoriale, nella terza sezione i responsabili venivano invitati ad esprimere l'importanza di alcune conoscenze che, a loro giudizio, un operatore deve possedere; nella quarta sezione dovevano esprimere l'importanza di alcune capacità o abilità che, a loro giudizio, un operatore deve possedere; nella quinta sezione, invece, venivano invitati ad esprimere l'importanza di alcune attitudini che un operatore deve possedere; infine,

⁴ Le interviste sono state effettuate a 7 responsabili di cooperative e/o associazioni che offrono servizi a ragazzi della città di Napoli.

⁵ Il questionario è del tutto simile a quello allegato al lavoro di Boccuzzo et al. in questo stesso volume.

l'ultima sezione valuta l'importanza singola di ognuna delle tre componenti della competenza.

4 Le caratteristiche degli intervistati

I soggetti intervistati provengono da organizzazioni del terzo settore, affidatarie delle attività di educativa territoriale. In merito al tipo di organizzazione, il 50% è composto da cooperative sociali, il 32,1% da associazioni, mentre il restante 17,9% da istituti religiosi, fondazioni e consorzi di cooperative. Circa il 61% delle organizzazioni affidatarie del servizio di educativa territoriale è iscritto nel registro ONLUS. Le organizzazioni in questione hanno una dimensione medio grande in quanto, mediamente, impiegano 9 persone inquadrate come lavoratori dipendenti, e hanno inoltre un buon numero di collaboratori a vario titolo (circa 26 collaboratori in media), oltre che una decina di volontari.

Gli operatori dei centri di educativa territoriale intervistati sono 109, in larga maggioranza giovani donne (78%), con un'età media di poco più di 34 anni. La quasi totalità degli operatori risiede tra Napoli e provincia, il 72,8% nella sola città di Napoli.

Gli operatori di questo settore sembrano avere un livello di istruzione più elevato rispetto degli operatori di altri servizi sociali che spesso si caratterizzano come servizi di cura e assistenza, come ad esempio l'assistenza domiciliare intergrata (Gregori e Breveglieri, 2003). Infatti, poco più della metà (52%) ha un diploma di scuola superiore e il 44% è laureato. Una larga maggioranza degli operatori laureati ha conseguito una laurea del vecchio ordinamento (68%), il 25% una laurea triennale ed il 7% una laurea specialistica. Per quanto riguarda attestati successivi alla laurea, solo una piccola minoranza (4,3%) degli operatori ha dichiarato di aver conseguito una specializzazione o un master post laurea. Le lauree conseguite più frequentemente sono in scienze dell'educazione (13,8%) e in sociologia (11,7%), mentre i diplomi più frequentemente conseguiti sono quello magistrale (16%) e quello di istituto tecnico commerciale (10,6%). Il fatto che il livello di istruzione degli operatori sia elevato è confermato anche dall'elevata quota, fra i non laureati, di iscritti all'università al momento della rilevazione (il 44,6%).

Per quel che riguarda, invece, l'esperienza accumulata dagli operatori, in media ogni intervistato ha effettuato 8 anni di esperienza in organizzazioni del terzo settore, con un campo di variazione che va da un minimo di 1 anno ad un massimo di 30 anni. Una larga maggioranza degli operatori intervistati (80%), nell'ambito delle attività dell'organizzazione di appartenenza, svolge una collaborazione a progetto; il restante 20% svolge una collaborazione stabile come quella di lavoratore subordinato

o di socio lavoratore.

Oltre agli operatori sono stati intervistati anche i responsabili delle organizzazioni affidatarie dei LET. In particolare sono stati intervistati 28 responsabili, per lo più donne (68%), abbastanza giovani con un'età media di circa 38 anni. Anche in questo caso tutti i responsabili risiedono tra Napoli e provincia. Più della metà (57,1%) ha conseguito una laurea, mentre il restante 42,9% ha conseguito un diploma di scuola superiore. I tre quarti dei responsabili laureati ha conseguito una laurea del vecchio ordinamento, il 19% una laurea triennale ed il 6% una laurea specialistica. Le lauree conseguite più frequentemente sono in sociologia (30,4%) e in servizio sociale (13%); mentre il diploma più frequentemente conseguito è quello magistrale (13%). Al momento della rilevazione il 35,7% risultava iscritto ad un corso di laurea universitario. In media ogni responsabile intervistato ha effettuato 12 anni di esperienza in organizzazioni del terzo settore, con un range molto ampio, dai 2 ai 30 anni. La maggioranza dei responsabili intervistati (68%), nell'ambito delle attività dell'organizzazione di appartenenza, svolge una collaborazione a progetto; il restante 32% svolge una collaborazione stabile come quella di lavoratore subordinato o di socio lavoratore. Infine, per il 71,4% dei responsabili intervistati il rapporto "lavorativo" con la propria organizzazione di appartenenza rappresenta la prevalente forma di sostentamento, e tra tutti i responsabili intervistati due su cinque stanno cercando di cambiare l'attuale condizione lavorativa.

5 Un'analisi delle competenze

In ambito professionale, è opinione diffusa definire la competenza in una dimensione contestuale, nella quale il sapere del singolo, il suo modo di essere e la sua attività si combinano ad un processo più ampio di azione organizzativa. Pur considerando questo parere, la nostra analisi delle competenze è stata condotta sugli specifici aspetti delle tre dimensioni (*sapere, saper fare e saper essere*) in modo indipendente.

Gli item delle dimensioni della competenza sono stati rilevati con una scala Likert a 4 punti. Per la dimensione della conoscenza sono stati considerati 26 item, per la dimensione delle capacità e/o abilità ne sono stati considerati 23, per le doti di personalità ne sono stati considerati 29. Le tre sezioni del questionario sono state somministrate agli operatori chiedendo loro di esprimere un giudizio sul grado di padronanza di ogni item delle tre dimensioni. Per gli operatori livelli di valutazione erano: 1 - per nulla, 2 - poco, 3 - molto, 4 - del tutto. Ai responsabili, invece, veniva chiesto di esprimere un giudizio sulla base dell'importanza di ogni item per le tre dimensioni. I livelli di valutazione erano: 1 - per nulla importante, 2 - appena importante, 3 - molto importante, 4 - di assoluta importanza.

Data la particolare natura dei dati e volendo affrontare un'analisi che mettesse in evidenza dimensioni latenti, si è ritenuto che la *Categorical Principal Component Analysis* (CATPCA) fosse un metodo appropriato di analisi.

La CATPCA (Meulman et al., 2004) rientra nei metodi di *Optimal Scaling* in senso stretto. L'*Optimal Scaling* consiste in una procedura che trasforma le categorie e i punteggi delle variabili misurate su scala ordinale e nominale in valori quantitativi in modo da applicare su di essi le tecniche statistiche atte al trattamento di dati quantitativi.

La CATPCA consente di estendere la classica analisi delle componenti principali, tipicamente riservata a variabili numeriche, anche a variabili misurate su scala nominale e/o ordinale. Essa è una procedura che simultaneamente quantifica le categorie delle variabili, riduce la multi-dimensionalità delle informazioni raccolte, trasformando le variabili originali in un insieme più limitato di componenti non correlate tra loro, ed è in grado di spiegare in termini di varianza la maggior parte delle informazioni raccolte sul fenomeno.

Il processo di quantificazione fa sì che i valori della scala, assegnati a ciascuna categoria di ogni variabile, risultino ottimali rispetto alla soluzione delle componenti principali. Nell'analisi i punteggi che i soggetti ricevono si stabiliscono sui dati quantificati. La soluzione della CATPCA massimizza la correlazione dei punteggi degli oggetti o individui con ciascuna delle variabili quantificate per ognuna delle componenti specificate. L'analisi delle quantificazioni permette inoltre di vedere se le categorie delle variabili sono chiaramente separate, come ci si aspetterebbe se il livello delle variabili fosse effettivamente ordinale. In altre parole, attraverso le quantificazioni si riesce a capire se delle modalità devono essere aggregate (ad esempio se presentano quantificazioni simili o uguali) oppure se la variabile deve essere esclusa dall'analisi (ad esempio se i livelli di quantificazione non riproducono una scala ordinale monotona o presentano una inversione delle soglie di quantificazione).

L'*Optimal Scaling* per ogni variabile, finalizzata alla stima delle componenti principali, è ottenuta mediante un metodo iterativo denominato dei minimi quadrati alternati (ALS- *Alternating Least Squares*).

5.1 Le conoscenze

Attraverso la CATPCA effettuata sui 26 item relativi alla dimensione della conoscenza, si è ottenuta una soluzione bidimensionale, la quale spiega il 27,3% di varianza, con un livello di affidabilità totale pari a 0,94 (alfa di Cronbach⁶).

La prima dimensione spiega il 19,5% di varianza e la scala di valori che satura questa componente presenta un livello di consistenza interna dello 0,90 (alfa di Cronbach), mentre la seconda dimensione spiega il 7,8% di varianza e la scala di valori che satura questa seconda componente presenta un livello di consistenza interna dello 0,68.

La prima dimensione, che può considerarsi in un certo senso “banale”, ordina il grado di possesso dei “saperi” individuati, dato che tutte le variabili relative alla conoscenza hanno correlazioni positive con tale dimensione.

Guardando i pesi fattoriali (Tab. 1), questa dimensione risulta particolarmente legata ai saperi specifici delle professioni relativi alle attività con i minori come, ad esempio: la conoscenza del processo di *leadership*, di influenza sociale e delle dinamiche di gruppo (0,753); la conoscenza delle tecniche di espressione e di contrapposizione non dialettica, nel rapporto tra verbalità e corporeità (0,724); la conoscenza dei modi di pensare e dei costumi, delle diverse culture (0,665); la conoscenza dei processi di cambiamento che si verificano durante la crescita, dello sviluppo psichico tra l'infanzia e l'adolescenza (0,649). Ciò sostanzialmente concorda con la graduatoria dei saperi calcolata sui pareri dei responsabili che attribuisce a questi item un valore mediano pari a quattro, ovvero molto importante. La prima dimensione, quindi, oppone sulla sinistra operatori che sentono di padroneggiare poco questo tipo di “saperi” e quelli collocati sulla destra che al contrario hanno un alto grado di conoscenza.

La seconda dimensione, invece, differenzia i saperi in tre gruppi (Fig. 1). Oppone nella parte alta i saperi di tipo “sanitario” (la conoscenza delle norme igienico sanitarie; la conoscenza delle informazioni necessarie a riconoscere ferite e malattie; la conoscenza delle tecniche di primo soccorso) e nella parte bassa quelli “tecnici” e “trasversali” (le conoscenze informatiche, compresa la conoscenza dei pacchetti applicativi; la conoscenza della legislazione sociale specifica del settore d'intervento a livello nazionale e locale). Al centro, e quindi sostanzialmente sulla prima dimensione, si collocano i saperi “specifici” della professione relativi alle attività per i minori, ossia, a nostro avviso quelle essenzialmente legate ai LET. Tutti

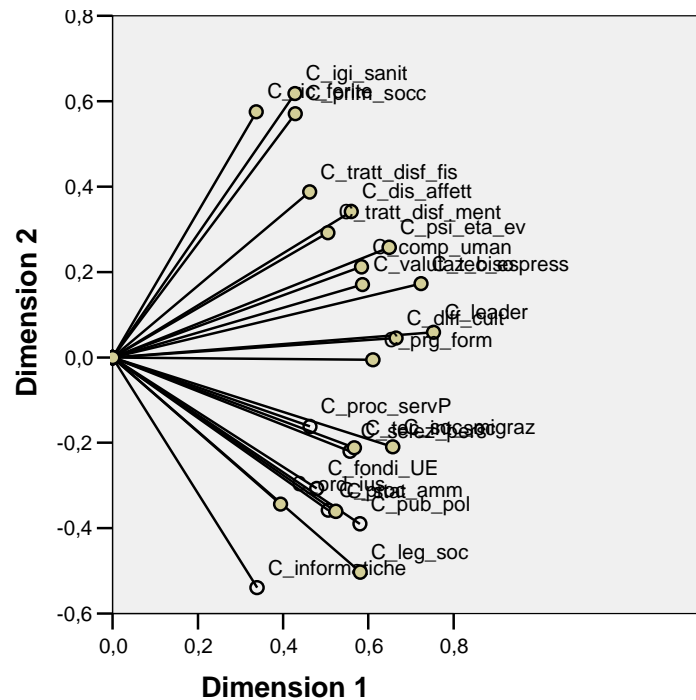
⁶ L'indice α di Cronbach si basa sulla matrice di correlazione fra tutti gli elementi e sul loro numero: $\alpha = \frac{n\bar{r}}{1 + \bar{r}(n-1)}$, dove \bar{r} è la correlazione media e n il numero di item. α assume un valore compreso

fra 0 e 1, dove 1 rappresenta la massima coerenza interna della scala. Un valore pari a 0,7 è giudicato accettabile per l' α di Cronbach.

gli operatori sociali che posseggono le “conoscenze sanitarie” sono anche quelli che non posseggono “conoscenze tecniche”. Ciò evidenzia un certo grado di specializzazione che dipende dal tipo di attività che l’operatore svolge e dal suo collocamento nell’organizzazione dell’ente affidatario.

Tabella 1. *Pesi fattoriali relativi agli item della conoscenza.*

	Primo fattore	Secondo fattore
1. Conoscenza delle procedure amministrative e d’ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi di dati.	0,506	-0,358
2. Conoscenza dei principi e delle procedure di erogazione di servizi alla persona.	0,463	-0,162
3. Conoscenza dei principi e delle procedure per il reclutamento, la selezione e la formazione del personale.	0,557	-0,220
4. Conoscenze informatiche, compresa la conoscenza dei pacchetti applicativi.	0,339	-0,540
5. Conoscenza dei principi e dei metodi per la progettazione dei fondi strutturali europei o di altri fondi (es. Regionali).	0,479	-0,307
6. Conoscenza delle public policy e del sistema socio – istituzionale (insieme di uffici e servizi presenti sul territorio) attraverso il quale si esprime il welfare locale.	0,580	-0,390
7. Conoscenza della legislazione sociale specifica del settore di intervento a livello nazionale e locale.	0,581	-0,503
8. Conoscenza dei principi generali dell’ordinamento giuridico, del funzionamento delle istituzioni europee, nazionali, e degli enti locali.	0,394	-0,344
9. Conoscenza del comportamento e delle prestazioni umane, delle differenze individuali nelle attitudini, nella personalità e negli interessi.	0,584	0,212
10. Conoscenza del trattamento dei disordini comportamentali ed affettivi.	0,560	0,342
11. Conoscenza dei processi di cambiamento che si verificano durante la crescita, dello sviluppo psichico tra la primissima infanzia e l’adolescenza.	0,649	0,258
12. Conoscenza del processo di leadership, di influenza sociale e delle dinamiche di gruppo.	0,753	0,059
13. Conoscenza delle tendenze sociali, delle migrazioni umane, dell’etnicità, delle culture e della loro storia e origine.	0,657	-0,210
14. Conoscenza della statistica e delle tecniche di ricerca sociale e/o territoriale.	0,524	-0,361
15. Conoscenza dei principi e dei metodi per la valutazione dei bisogni e per la progettazione di interventi sociali, educativi collettivi ed individuali.	0,586	0,171
16. Conoscenza dei modi di pensare e dei costumi, delle diverse culture presenti in una società multietnica.	0,665	0,045
17. Conoscenza dei principi e dei metodi per la progettazione formativa, per l’insegnamento e l’addestramento collettivo ed individuale, per la misurazione degli effetti della formazione	0,611	-0,006
18. Conoscenza delle informazioni necessarie a riconoscere ferite e malattie.	0,337	0,576
19. Conoscenza delle norme igienico sanitarie.	0,428	0,618
20. Conoscenza delle tecniche di primo soccorso.	0,429	0,571
21. Conoscenza dei principi generali, dei metodi e delle procedure per il trattamento delle disfunzioni mentali.	0,505	0,292
22. Conoscenza dei principi generali, dei metodi e delle procedure per il trattamento delle disfunzioni fisiche.	0,462	0,388
23. Conoscenza delle tecniche di intervento sociale (es. social network).	0,567	-0,212
25. Conoscenza delle tecniche di espressione e di contrapposizione non dialettica, nel rapporto tra verbalità e corporeità.	0,724	0,173

Figura 1. Grafico dei pesi fattoriali relativi agli item della conoscenza

5.2 Le capacità e le abilità

La CATPCA effettuata sugli item relativi a questa dimensione fornisce una soluzione bidimensionale, la quale spiega il 37,4% di varianza con un livello di affidabilità totale, pari allo 0,96 (alfa di Cronbach). L'analisi delle quantificazioni suggerisce la ricodifica di alcuni item. Nello specifico, la capacità di coordinarsi e di lavorare in *team*, la capacità di operare in situazioni di emergenza o di estrema criticità, la capacità di modulare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri, il mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione, infine, il valutare i costi e i benefici di una possibile azione e scegliere la più opportuna, non presentano la modalità di risposta *per nulla*. Quindi, queste variabili possono essere ricodificate in modo che nella loro nuova forma abbiano solo tre modalità di risposta.

La prima dimensione spiega il 31,3% di varianza con un livello di consistenza interna dello 0,94; mentre, la seconda dimensione spiega il 6,1% di varianza con un livello di consistenza interna dello 0,52.

La prima dimensione (Tab. 2) è legata essenzialmente alle abilità "decisionali" di chi è impegnato in attività di gruppo, ad esempio: analizzare i

comportamenti di un individuo e/o di un gruppo per valutarne le prestazioni (0,816), la capacità di impostare possibili soluzioni a problemi complessi (0,771), la capacità di rimodulare le decisioni dinanzi a problemi imprevisti (0,759), il valutare i costi e i benefici di possibili soluzioni e scegliere la più opportuna (0,749).

Tabella 2. *Pesi fattoriali relativi agli item delle capacità.*

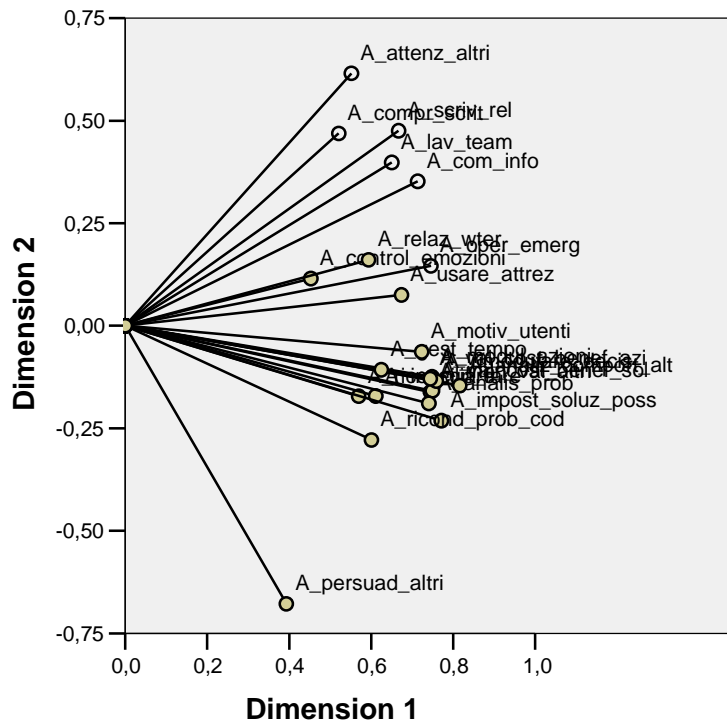
	Primo fattore	Secondo fattore
1. Comprendere frasi e paragrafi scritti in documenti relativi al lavoro.	0,521	0,469
2. Fare piena attenzione a quello che altri stanno dicendo, evitando interruzioni inappropriate, al fine di interpretare correttamente il bisogno esplicito o implicito.	0,552	0,615
3. Relazionare per iscritto le attività svolte in relazione alle esigenze dei destinatari.	0,667	0,475
4. Comunicare informazioni in modo efficace.	0,714	0,352
5. Capacità di coordinarsi e di lavorare in Team.	0,650	0,398
6. Capacità di operare in situazioni di emergenza o di estrema criticità.	0,746	0,146
7. Monitorare e valutare le prestazioni lavorative personali e di altri colleghi per migliorarle o correggerle.	0,745	-0,162
8. Capacità di modulare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri.	0,748	-0,125
9. Valutare i costi e i benefici di possibili soluzioni e scegliere la più opportuna.	0,749	-0,159
10. Persuadere gli altri a cambiare opinioni o comportamenti.	0,393	-0,678
11. Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione.	0,570	-0,172
12. Insegnare ad altri come fare determinate cose.	0,611	-0,171
13. Capacità di analisi dei problemi complessi.	0,741	-0,189
14. Capacità di impostare possibili soluzioni a problemi complessi	0,771	-0,232
15. Analizzare i comportamenti di un individuo e/o di un gruppo per valutarne le prestazioni	0,816	-0,146
16. Capacità di rimodulare le decisioni dinanzi a problemi imprevisti.	0,759	-0,135
17. Valutare i costi e i benefici di una possibile azione e scegliere la più opportuna.	0,744	-0,129
18. Gestire il tempo proprio e quello altrui.	0,625	-0,107
19. Occuparsi ed usare appropriatamente attrezzature, strumenti e materiali necessari a svolgere un'attività definendo quando è necessario l'utilizzo.	0,674	0,075
20. Motivare, far crescere e dirigere gli utenti, indicare la persona più adatta ad un compito.	0,723	-0,064
21. Capacità di mantenere compostezza, di controllare le emozioni, la collera e di evitare comportamenti aggressivi anche in situazioni di difficoltà	0,453	0,115
22. Capacità di ricondurre i problemi a fattispecie codificate dalla legislazione vigente al fine di individuare possibili percorsi risolutivi.	0,601	-0,278
23. Capacità di relazionarsi verbalmente e per iscritto con i presidi pubblici e/o privati che compongono il sistema di welfare del territorio	0,594	0,161

La seconda dimensione oppone nella parte alta quelle abilità che potremmo definire di un fare “formale” (fare piena attenzione a quello che altri stanno dicendo, evitando interruzioni inappropriate, al fine di interpretare correttamente il bisogno esplicito o implicito; relazionare per iscritto le attività svolte in relazione alle esigenze dei destinatari; comprendere frasi e paragrafi scritti in documenti relativi al lavoro; capacità di coordinarsi e di lavorare in team; comunicare informazioni in modo efficace) da quelle che afferiscono ad un fare “decisionale” (persuadere gli altri a cambiare opinioni o comportamenti; capacità di ricondurre i problemi a fattispecie codificate al fine di individuare possibili percorsi risolutivi; capacità di

impostare possibili soluzioni a problemi complessi). Inoltre, le abilità di un fare “di gruppo” relative alle attività proprie dell'educativa territoriale si differenziano dalle abilità precedenti, esse sono quelle che caratterizzano particolarmente la prima dimensione (Fig. 2).

L'opinione dei responsabili mette in evidenza che fra le varie abilità le più importanti sono quelle che noi abbiamo definito di un fare “formale”, in particolare la capacità di coordinarsi e di lavorare in team, per la quale il 93% dei responsabili ha dichiarato essere di assoluta importanza.

Figura 2. Grafico dei pesi fattoriali relativi agli item delle capacità.



5.3 Le doti di personalità

L'ultima sezione del questionario riguarda la dimensione del “saper essere”, rilevata attraverso 29 item. Analizzando i vari risultati di alcune analisi CATPCA, si è scelto, sulla base della percentuale di varianza spiegata e dell'alfa di Cronbach, una soluzione a tre fattori che spiega il 24,4% di varianza con un livello di affidabilità totale, pari a 0,97 (alfa di Cronbach totale).

L'analisi delle quantificazioni ha indotto ad eliminare gli item 21e 28⁷ poiché la quantificazione stessa indicava un andamento non monotono, e ha suggerito la ricodifica di alcuni item. Nello specifico: l'attitudine ad ascoltare e comprendere informazioni ed idee presentate in forma parlata, l'attitudine a capire che qualcosa non va (l'attitudine a riconoscere i problemi e non alla loro soluzione), l'attitudine a ricordare parole, numeri, figure e procedure; infine, l'essere pazienti e rispettosi dei tempi dell'interlocutore, non presentano la modalità di risposta *per nulla*. Quindi, queste variabili possono essere ricodificate facendo sì che nella loro nuova forma abbiano solo tre modalità di risposta.

La prima dimensione spiega il 17,8% di varianza con un livello di consistenza interna dello 0,95. È legata essenzialmente all'essere "organizzativo", considerando aspetti quali: l'attitudine a disporre cose e azioni in un particolare ordine o secondo particolari modalità, seguendo una regola o un'insieme di regole (0,804); l'attitudine a concentrarsi su un compito per un lungo periodo senza distrarsi (0,755); l'attitudine a comunicare informazioni e idee in forma verbale (0,753).

I fattori successivi non sono particolarmente rilevanti in termini di varianza spiegata, sebbene mettano in luce aspetti peculiari e distintivi del saper essere.

La seconda dimensione spiega il 3,3% di varianza: essa differenzia tra la caratteristica dell'essere "distaccato" nella parte positiva (attitudine a non lasciarsi coinvolgere personalmente nelle discussioni mantenendo atteggiamento professionale, essere pazienti e rispettosi dei tempi dell'interlocutore, attitudine a non lasciarsi coinvolgere emotivamente ed affettivamente con i problemi dell'utenza) dalla caratteristica dell'essere "impegnato" (attitudine ad operare in condizioni di stress psico-fisico, essere disponibile verso gli altri sul lavoro e mostrare spirito cooperativo, attitudine a seguire contemporaneamente due o più diverse attività o fonti di informazione). Le doti dell'essere "coerente" e del "rispetto delle regole" si pongono in maniera trasversale rispetto alle precedenti attitudini.

Infine, la terza dimensione spiega il 3,3% di varianza: essa rappresenta la predisposizione al rapporto con "l'altro", è caratterizzata dall'attitudine ad essere in empatia con l'individuo o il gruppo (0,486), dall'essere disponibile verso gli altri sul lavoro e di mostrare spirito cooperativo (0,482), dall'attitudine al rapporto con la diversità senza pregiudizi (0,371). Tutti gli operatori sociali che hanno la predisposizione al rapporto con "l'altro" risultano generalmente anche quelli "impegnati".

Il parere dei responsabili circa l'importanza sugli item relativi alle doti di personalità degli operatori è di difficile attribuzione, infatti, per i responsabili poco più della metà degli item di questa dimensione sono di assoluta importanza, per cui è praticamente impossibile pervenire ad un ordinamento.

⁷ L'item 21 era riferito all'essere curiosi delle diversità; mentre, l'item 28 era riferito all'attitudine al comando e all'assunzione di decisioni.

Tabella 3. Pesi fattoriali relativi agli item delle doti di personalità.

	I Fattore	II Fattore	III Fattore
1. Attitudine ad ascoltare e comprendere informazioni ed idee presentate in forma parlata.	0,786	-0,182	-0,080
2. Attitudine a comunicare informazioni e idee in forma verbale.	0,753	-0,300	0,006
3. Attitudine a comunicare informazioni ed idee in forma scritta.	0,645	-0,211	-0,242
4. Attitudine a capire che qualcosa non va (Ci si riferisce all'attitudine a riconoscere i problemi e non alla loro soluzione).	0,705	-0,156	-0,226
5. Attitudine ad applicare regole generali a problemi particolari per trovare soluzioni sensate	0,746	0,075	-0,176
6. Attitudine a combinare pezzi di informazione per individuare regole o conclusioni generalizzabili.	0,718	-0,092	-0,308
7. Attitudine a disporre cose e azioni in un particolare ordine o secondo particolari modalità, seguendo una regola o un'insieme di regole.	0,804	-0,101	-0,093
8. Attitudine a ricordare parole, numeri, figure e procedure.	0,621	-0,140	-0,230
9. Attitudine a cogliere rapidamente il senso, a combinare e ad organizzare informazioni in dimensioni significative e/o creative.	0,752	-0,011	-0,373
10. Attitudine ad individuare la propria posizione rispetto all'ambiente o ad individuare come altri oggetti sono posizionati rispetto a se stessi.	0,631	0,032	-0,459
11. Attitudine ad immaginare come sembrerà qualcosa dopo averla spostata o quando le sue parti verranno spostate o riorganizzate.	0,713	-0,003	-0,339
12. Attitudine a sacrificare il proprio tempo e le proprie energie per un beneficio collettivo.	0,634	-0,023	-0,013
13. Attitudine a concentrarsi su un compito per un lungo periodo senza distrarsi.	0,755	-0,121	0,184
14. Attitudine ad essere in empatia con l'individuo o il gruppo.	0,616	-0,226	0,486
15. Attitudine a seguire contemporaneamente due o più diverse attività o fonti di informazione.	0,591	-0,345	0,068
16. Attitudine ad operare in condizioni di stress psico-fisico.	0,488	-0,416	0,518
17. Essere disponibile verso gli altri sul lavoro e di mostrare spirito cooperativo.	0,609	-0,375	0,482
18. Essere sensibile ai bisogni e ai sentimenti degli altri.	0,732	-0,220	0,143
19. Essere coerenti con le proprie idee o decisioni assunte.	0,682	0,030	0,004
20. Essere coraggiosi.	0,696	0,395	-0,055
22. Essere creativi.	0,575	0,361	-0,107
23. Attitudine al rapporto con la diversità senza pregiudizi.	0,554	0,306	0,371
24. Attitudine a non lasciarsi coinvolgere personalmente nelle discussioni mantenendo atteggiamento professionale.	0,447	0,600	0,099
25. Attitudine a non generalizzare ed a leggere i comportamenti altrui tramite stereotipi riconoscendo l'unicità di ogni individuo.	0,600	0,380	-0,126
26. Essere pazienti e rispettosi dei tempi dell'interlocutore.	0,565	0,511	0,281
27. Attitudine all'attesa senza anticipare i tempi.	0,569	0,289	0,529
29. Attitudine a non lasciarsi coinvolgere emotivamente ed affettivamente con i problemi dell'utenza.	0,509	0,399	0,189

6 Conclusioni

Alla luce delle analisi svolte emerge un quadro basato molto sulle abilità di tipo pratico (*saper fare*), risultate le più importanti fra i tre gruppi di competenze, sia per i responsabili che per gli operatori. Una capacità che si è sedimentata nel vissuto di

ognuno dei soggetti, nell'esperienza accumulata negli anni di attività in strutture del terzo settore, sia come volontari che come collaboratori. Tutte esperienze caratterizzate da una forte componente di *learning by doing*.

Infatti, la professionalità degli operatori non attiene tanto alle competenze necessarie nelle differenti attività svolte nei laboratori di educativa territoriale (come ad esempio sapere recitare, sapere dipingere o saper fare bricolage), dato che gli item relativi a questi aspetti sono risultati sì importanti ma non determinanti. Ciò per due motivi: in primo luogo perché tali competenze è come se fossero date per scontate e patrimonio acquisito degli operatori di questo settore; in secondo luogo, le attività in sé possono essere considerate in un certo senso pretesti per instaurare relazioni educative significative che producano nei minori una maggiore integrazione sociale.

La realtà fotografata è una realtà complessa, con l'obiettivo di integrare i ragazzi nel territorio in cui vivono, per cui sembrano maggiormente necessarie quelle competenze specifiche relative all'utenza con cui si relazionano gli operatori. Le competenze dell'operatore dei LET, quindi, riguardano soprattutto le abilità "decisionali" (per le attività di gruppo), l'essere "organizzativo" ed i saperi specifici delle professioni sociali per i minori.

Con uno sguardo d'insieme è facile constatare che non esistono percorsi formativi, in particolare di tipo universitario o comunque post-diploma, che offrano questo mix di competenze. Sembra necessario, pertanto, che il sistema formativo delle professioni sociali si adoperi a progettare percorsi in cui la pratica e l'esperienza sul campo, siano elementi fondamentali dell'apprendimento. Una via possibile potrebbe essere quella di proporre una prima opportunità lavorativa contestualmente alla fase formativa, secondo una circolarità tra apprendimento pratico e apprendimento teorico.

In tal modo si attuerebbe un processo che non considera separati i due momenti, e che, oltretutto offre il vantaggio di una verifica nei fatti della complessiva proposta formativa.

Riferimenti bibliografici

- CERUZZI F. (2007) Professioni sociali nella Regione Marche, in *Appunti sulle politiche sociali*, Gruppo Solidarietà, n. 169 (2/2007), Ancona.
- CERUZZI F., TUNZI F. (2005) La definizione dei profili professionali di rilievo regionale in Campania, in *Formazione e profili professionali sociali nelle regioni del Mezzogiorno*, Rassegna di Servizio Sociale, n. 1, Roma.
- CORBISIERO F., PERONE E. (2007) *Dalla periferia del welfare al centro della*

- solidarietà*, Gesco Edizioni, Napoli.
- GREGORI E., BREVEGLIERI L. (2003) Analisi delle unità di offerta: i servizi di assistenza domiciliare. In: Gambardella D., Mauri L. (eds.), *Report finale del progetto Sistema Informativo Sociale della Regione Campania*, Dipartimento di Sociologia, Università degli studi di Napoli.
- ISFOL (2002a) *Isofol Orienta: Manuale per gli operatori – Area Attività associative*, FrancoAngeli, Milano.
- ISFOL (2002b) *Isofol Orienta: Manuale per gli operatori – Area Servizi alla Persona*, FrancoAngeli, Milano.
- ISFOL (2007) Nomenclatura e Classificazione delle unità professionali, *Collana Temi & Strumenti, n.36. Roma*.
- LANDUZZI C., CORAZZA M. (a cura di) (2007) *Minori in città. Diritti e servizi nel nuovo welfare sociale*, Franco Angeli, Milano.
- MEULMAN J.J., KOOIJ A.J. VAN DER, HEISER W. (2004) *Principal Component Analysis with Nonlinear Optimal Scaling Transformations for Ordinal and Nominal Data*, in Kaplan D. (eds.), *The SAGE Handbook of Quantitative Methodology for the Social Science*, Sage, London.
- PERONE E. (2006) *Una dispersione al plurale*, Franco Angeli, Milano.
- PUGLIESE E. (1999) *Oltre le vele. Rapporto su Scampia*, Federiciana Editrice Universitaria, Napoli.

Competence analysis of social workers involved in the local educational centres in Naples

Summary: *In the last decades, social professions have been deeply changing. The scenario of the required competences, barring a few exceptions, is still fluid and not completely defined. Also, in the particular case of social workers involved in child welfare, the required skills and proficiencies are diversified and not well defined. In this paper we try to delineate the specific competences proper of social workers involved in the local educational centres (Laboratori di Educativa Territoriale). They represent a relevant part of people who work to help the minor children in Naples. Through a survey, we provide a description of the knowledge (to know), the abilities (to know how), and the aptitudes (to be able to be) that characterize the local educational centre workers. In doing that we investigate also the presence of new possible professions. At the same time, the workers' professional profiles derived by the survey on the workers are compared to profiles expressed by the coordinators of the activities.*

Keywords: *Social Workers; Minor Children Education; Principal Components Analysis for Categorical Data.*

