

## **REGOLAMENTO PER LA FORMAZIONE CONTINUA DELL'ASSISTENTE SOCIALE E DELL'ASSISTENTE SOCIALE SPECIALISTA**

### **RELAZIONE INTRODUTTIVA**

#### *PREMESSA*

Nel Marzo 2000 il Consiglio Europeo di Lisbona ha adottato un programma di riforma allo scopo di rendere, nell'Unione Europea, l'economia delle conoscenze più dinamica e competitiva entro il 2010.

La Comunicazione della Commissione "I Servizi Professionali – l'area per una riforma più profonda" del Settembre 2006 riconosce il contributo che le libere professioni danno all'economia in tutti gli Stati Membri e quindi all'economia dell'UE in generale. Uno dei maggiori fattori che identifica una professione è la volontà dei singoli professionisti di osservare gli standard etici e professionali che superano i requisiti minimi legali. La Direttiva 2005/36/EC del 7 Settembre 2005, afferma chiaramente che, laddove un servizio viene erogato oltre le frontiere, saranno applicate le norme dello Stato ospitante in merito ai titoli professionali, in particolare quelle relative alla tutela del consumatore e alla sicurezza. Questo riconosce la posizione attuale in cui i codici di condotta per una singola professione possono differire da uno Stato membro all'altro e che gli utenti di un servizio transfrontaliero pretendano che venga fornito secondo gli standard etici e pratici del paese in cui abitano.

Le attività dei professionisti prevedono un impegno intellettuale, che per essere erogato correttamente richiede un alto livello di conoscenze legali, tecniche e scientifiche. Le conoscenze vengono acquisite mediante il completamento di studi che attribuiscono una laurea o un diploma di formazione superiore e/o l'attribuzione di un titolo professionale. In alcuni casi, possono essere necessari ulteriori requisiti, che consentono di iscriversi ad un ente professionale, prima di poter praticare la professione.

In questi casi, il professionista deve rispettare un codice deontologico applicabile ad una data professione, elaborato dall'organismo professionale con una particolare focalizzazione sull'interesse degli utenti dei servizi offerti dai professionisti. Il professionista sa che, contravvenire ai provvedimenti del codice deontologico, può far scattare delle sanzioni disciplinari. Gli utenti devono essere certi che tali violazioni vengano affrontate seriamente dall'organismo professionale e punite secondo le leggi vigenti.

In questa prospettiva, si ritiene che il Codice deontologico delle professioni a livello dell'UE debba contenere, tra i principi generali, la partecipazione alla formazione professionale continua - life - long learning.

I Codici deontologici devono affermare chiaramente che i professionisti hanno la responsabilità inequivocabile del mantenimento della competenza professionale nel

proprio ambito di pratica e, a tal fine, devono partecipare alla formazione continua per tutto l'arco della propria vita professionale.

Gli utenti hanno il diritto di pretendere che gli esperti abbiano conoscenze aggiornate e al passo con gli sviluppi.

Il regolamento, allegato alla presente, definisce gli obiettivi cui deve tendere l'attività di aggiornamento professionale dell'assistente sociale e dell'assistente sociale specialista ed è vincolante per tutti i professionisti che aspirano a mantenere, approfondire e aggiornare le proprie competenze, ampliando il proprio bagaglio professionale con esperienze formative e scientifiche. Il principio ispiratore è la coscienza che per poter mantenere uno standard qualitativo adeguato in termini di prestazione professionale è necessario curare l'apprendimento lungo l'intero arco di vita. Questo regolamento considera la richiamata Direttiva 2005/36 CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 settembre 2005, pubblicata in GUCE il 30 settembre 2005, L. n.255/22 relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, che anticipa l'obbligatorietà della formazione continua, prescrivendo che ciascuno degli stati membri stabilisca le modalità di adeguamento ai progressi tecnici e scientifici per i professionisti del proprio paese.

Dal punto di vista teorico si fa riferimento agli studiosi di formazione e di management che incardinano la formazione permanente intorno ai concetti di:

- LIFELONG LEARNING,<sup>1</sup> ossia formazione costante a intervalli regolari, in senso individuale, organizzativo e sociale lungo l'intero arco di vita.
- LIFEWIDE LEARNING, inteso come istruzione che abbraccia tutti gli aspetti della vita, in cui tutto diventa occasione di apprendimento, che si distinguono nelle diverse modalità di:
  - a) *apprendimento formale*, che si svolge nel sistema di formazione istituzionale che porta ai diplomi, lauree e titoli riconosciuti;
  - b) *apprendimento non formale*, che si svolge al di fuori delle principali strutture della formazione e istruzione e che può attivarsi sul luogo di lavoro, presso organizzazioni e associazioni culturali;
  - c) *apprendimento informale*, tutto ciò che viene dalla vita quotidiana e che spesso non è riconosciuto come tale neppure dall'individuo interessato.

La competenza assume il significato, quindi, di un insieme di abilità nel senso stretto del termine, acquisita attraverso una formazione tecnica, scientifica e professionale, di comportamento sociale, di un'attitudine al lavoro di gruppo e d'iniziativa e di disponibilità ad affrontare rischi.

Detta la premessa, il compito di recepire il regolamento è affidato all'Ordine nazionale. Gli Ordini regionali devono farsi promotori delle iniziative formative, in quanto portavoce delle reali necessità dei professionisti, in chiave di aggiornamento

---

<sup>1</sup> Delors J. *Nell'educazione un tesoro. Rapporto all'Unesco della Commissione Internazionale sull'Educazione nel Ventunesimo secol*, Armando Editore, Roma, 1997

professionale e tecnico, e di quelle della committenza, in coerenza con le funzioni e i compiti attribuiti agli ordini regionali dal Decreto 615/94 e dal Codice deontologico.

Fa parte integrante del presente documento il Piano di formazione permanente per assistenti sociali e assistenti sociali specialisti sottoscritto dal Consiglio nazionale con Associazioni professionali il 10 settembre 2002.



---

**PIANO DI FORMAZIONE PERMANENTE PER ASSISTENTI SOCIALI E  
ASSISTENTI SOCIALI SPECIALISTI  
SOTTOSCRITTO DA CNOAS, ASSNAS, SUNAS, AIDOSS**

I mutamenti in atto nel sistema dei servizi alla persona, sotto il profilo normativo, organizzativo e gestionale, la varietà e complessità dei problemi cui il sistema è chiamato a dare risposte efficaci, nel rispetto e tutela dei diritti delle persone, pongono in particolare rilievo la necessità di prefigurare azioni continuative tese ad alimentare conoscenze, competenze, abilità di tutti coloro che operano nel sistema dei servizi alla persona.

La formazione continua (o permanente) rappresenta la modalità più congrua ed efficace per accrescere le conoscenze necessarie per far fronte alla complessità, sostenere e aumentare competenze tecnico professionali, contrastare modalità routinarie di intervento, promuovendo processi di riflessività critica sul proprio lavoro e di ricerca responsabile di nuove modalità operative.

Queste considerazioni assumono una forte valenza operativa per gli assistenti sociali chiamati ad operare in situazioni di complessità e dinamicità, nei confronti e con persone in gravi difficoltà sociali, rispetto alle quali vi è un preciso obbligo deontologico a promuovere azioni professionali le più congrue ed efficaci.

La formazione continua rappresenta, quindi, per questi professionisti, una necessità e insieme un obbligo/dovere etico, oltre che un diritto.

Con riferimento alla "Direttiva sulla formazione e la valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni", emanata dal Ministro per la funzione pubblica e per il coordinamento dei servizi di informazione e sicurezza il 13 dicembre 2001, le organizzazioni (Ordine nazionale Assistenti sociali, Sunas, Assnas, Aidoss) che hanno elaborato e sottoscritto il piano sulla formazione continua, hanno inteso offrire un loro contributo in ordine al fabbisogno di formazione permanente e di aggiornamento degli assistenti sociali, (variamente impiegati nelle organizzazioni pubbliche e private), agli obiettivi formativi perseguibili, alle coerenti possibili strategie formative.

## **Fabbisogno di formazione permanente**

Nella direttiva sopra richiamata si sottolinea, opportunamente, come “una corretta analisi serve a definire gli obiettivi della formazione” e che tale analisi “deve essere condotta partendo dai fabbisogni individuali e dai ruoli e dai bisogni organizzativi, alla luce delle norme che attribuiscono nuovi compiti...”

Le organizzazioni di cui sopra, per le loro funzioni di rappresentanza e tutela della professione, costituiscono un osservatorio privilegiato circa le caratteristiche, le funzioni, i compiti svolti dalla professione di assistente sociale nell’esercizio di ruoli consolidati e previsti dalle nuove normative. Da ciò l’interesse a indicare quali bisogni formativi esprime la professione, anche con il supporto di ricerche effettuate a livello nazionale e locale e di esperienze di formazione permanente ed aggiornamento realizzate in contesti operativi e territoriali diversi.

Le indicazioni, di carattere generale, oggetto di questo documento, rinviano naturalmente alla necessità di puntuali e costanti analisi dei bisogni formativi degli assistenti sociali nelle specifiche realtà organizzative, quale compito e responsabilità delle singole amministrazioni, al fine di programmare, come indica la direttiva ministeriale citata, annualmente le iniziative conseguenti.

Per maggiore chiarezza espositiva, si sintetizza, per aree, il fabbisogno formativo degli assistenti sociali.

### **1 - Area giuridico – amministrativa**

- L’approvazione, negli ultimi anni, di leggi generali e di settore che innovano profondamente il sistema dei servizi sotto il profilo culturale, del riconoscimento di nuovi diritti per i cittadini, dell’attribuzione di diverse competenze istituzionali a soggetti pubblici e privati (il ruolo dell’ente locale, il principio di sussidiarietà, la possibile esternalizzazione dei servizi, etc.) e che postulano una diversa organizzazione dei servizi e modalità di lavoro coerenti con gli assunti di principio presenti nelle leggi, richiedono un costante aggiornamento circa le novità introdotte, i vincoli, di varia natura, che rendono difficili talune realizzazioni, le competenze professionali richieste.
- In particolare, oggi è indispensabile per la professione la valorizzazione e l’accrescimento di abilità e conoscenze nell’uso di strumenti giuridico-amministrativi innovativi, per la programmazione e gestione integrata delle prestazioni e servizi quali: piani di zona, accordi di programma, protocolli di intesa, conferenze di servizio, sistemi di accreditamento.  
Gli assistenti sociali, in via generale, presentano una buona preparazione giuridico-amministrativa, operano, con funzioni di responsabilità e supporto amministrativo in molti servizi. Per questo la formazione permanente, per questa specifica area, deve poter rispondere ad esigenze formative evolute sul piano teorico, al fine di favorire l’acquisizione di più ampie competenze professionali, particolarmente utili in questa fase di transizione e innovazione.

## **2 - Area del Management**

- Le leggi cui ci si riferisce rinviano, sul piano dell'organizzazione dei servizi, a funzioni innovative di direzione, coordinamento, gestione dei servizi; privilegiano modalità di azione incentrate sulla programmazione, progettazione e valutazione dei servizi e degli interventi. Gli assistenti sociali, anche in virtù dei cambiamenti in atto nel sistema della formazione (laurea in scienze del servizio sociale, lauree sperimentali in servizio sociale, lauree specialistiche) sono, a pieno titolo, legittimati ad assumere o consolidare tali funzioni.
- A completamento delle conoscenze teoriche di base, vi è l'esigenza di acquisire/affinare abilità tecnico-professionali in ordine all'esercizio di funzioni di direzione, di coordinamento di servizi e di strutture semplici e complesse, di gestione di risorse finanziarie ed umane. Operare secondo la logica della programmazione (nella costruzione dei piani di zona, dei piani per l'infanzia e l'adolescenza, la definizione di accordi di programma, le convenzioni) la progettazione individuale e collettiva, introdotta come modalità corrente e innovativa in molte leggi, la valutazione degli interventi e dei servizi, rinviano alla necessità di momenti formativi specifici su questi temi, nell'interesse delle organizzazioni e dei cittadini utenti.
- La complessità dei problemi, la limitatezza delle risorse, richiedono azioni professionali convergenti, l'utilizzo mirato di risorse istituzionali, di privato sociale, del volontariato, in una tensione continua all'integrazione tra servizi e tra professionisti. Ora, l'obiettivo dell'integrazione, presuppone, da parte di tutti, l'acquisire/affinare capacità di relazione, capacità negoziali, abilità nella conduzione e/o presenza attiva nei gruppi di compito, etc.

## **3 - Area metodologico - professionale di servizio sociale**

- L'assistente sociale è chiamata ad operare, con funzioni di aiuto, di sostegno, di promozione e recupero di potenzialità residue, di inserimento sociale, per problemi complessi, talvolta esiti di processi di cronicizzazione, riguardanti cittadini di diversa età, condizione sociale, etnia. Il più delle volte le problematiche cui deve dare risposta presentano una forte carica emozionale, sia per la fragilità dei soggetti coinvolti (minori, anziani), sia per la natura stessa dei problemi (famiglie multiproblematiche fortemente carenti sul piano educativo, maltrattamento e abuso di minori, fenomeni di dipendenza, gravi patologie psichiatriche, emarginazione sociale grave, etc.). Ma la professione è chiamata a dare risposte professionali a "cittadini" che, per eventi imprevedibili (la perdita del lavoro, l'insorgere di gravi malattie, la presenza di minori o anziani bisognosi di assistenze continuative, etc.), ricorrono ai servizi per avere informazioni, tutele, aiuto nella fruizione di servizi di diversa natura, in un possibile percorso rapido di uscita dal problema, di ri-appropriazione della propria autonomia. Questa molteplicità e complessità di funzioni richieste agli assistenti sociali rende evidente la necessità e l'obbligo etico della formazione permanente, come si diceva in premessa, anche per contrastare il fenomeno del burn-out che, spesso, incombe sulle professioni di

aiuto se poco sostenute da una organizzazione del lavoro non flessibile, poco attenta alle dimensioni soggettive, priva di supporti formativi.

- Le esigenze formative che gli assistenti sociali evidenziano in questo ambito, attengono: alla necessità di continuare a dotarsi di strumenti metodologici rigorosi in ordine alla conoscenza dei problemi delle persone, alla individuazione e lavoro con le risorse della persona, della famiglia, del sistema dei servizi, alla costruzione ed attuazione di progetti individualizzati di intervento, al raccordo, lavoro con le reti familiari e sociali. Il territorio, nella sua duplice valenza, di possibile fattore di disagio ma anche di opportunità, potenzialità di risposta, rappresenta una prospettiva di lavoro professionale da potenziare sulla base delle nuove prospettive scientifiche. Affinare capacità di relazione con le persone, diverse per appartenenza sociale e culturale (il lavoro con gli immigrati, di diversa cultura, motivazioni, attese, ne è esempio emblematico), approfondire l'uso di tecniche e strumenti professionali (il colloquio, la documentazione per rendere possibili analisi anche quantitative dei fenomeni con l'uso di adeguati strumenti informatici, etc.), costituiscono, in taluni contesti lavorativi, ulteriori esigenze formative. Per tutti vi è l'esigenza di interrogarsi e darsi risposte coerenti in ordine alla dimensione etica del proprio lavoro, al segreto professionale, al rispetto dell'autonomia e dell'autodeterminazione del cittadino/utente, alla propria autonomia professionale.

#### **4 - Aree specifiche di intervento**

- Gli assistenti sociali operano in organizzazioni, servizi, strutture, che spesso hanno come riferimento specifiche problematiche (la tossicodipendenza, l'abuso, la malattia mentale, etc.), o modalità di risposta (l'adozione, l'affido familiare, ecc.) per le quali necessitano di informazioni teoriche aggiornate, della conoscenza di nuove modalità operative, di confronto tra esperienze diverse. Si tratta di esigenze formative che possono essere comuni a tutti gli operatori del settore e, iniziative di formazione permanente comune, potrebbero perseguire il duplice obiettivo dell'approfondimento e del confronto tra professionisti.

#### **Obiettivi formativi**

Se queste sono le esigenze formative generali espresse dalla professione, **gli obiettivi formativi** perseguibili, si possono individuare in:

- acquisire conoscenze aggiornate in ordine ai mutamenti in atto nel sistema delle politiche sociali, sotto il profilo giuridico, istituzionale, amministrativo, evidenziando le connessioni critiche tra i diversi sistemi;
- promuovere conoscenze multidisciplinari, in ordine ai fenomeni sociali di maggiore interesse per i servizi alla persona e alla loro incidenza sulle persone, le famiglie, la collettività;

- rafforzare abilità tecnico professionale, in ordine al lavoro con le persone, i gruppi, la comunità;
- favorire l'acquisizione di abilità tecnico-professionali, in ordine a ruoli di direzione, coordinamento, gestione e all'esercizio di compiti di programmazione, progettazione, valutazione;
- favorire processi di integrazione tra istituzioni, servizi e professionisti, con altri attori sociali, individuandone le modalità e le tecniche più efficaci;
- rafforzare conoscenze e abilità nella valutazione della qualità degli interventi e dei servizi e di promozione dell'eccellenza;
- favorire processi di ricerca su modelli innovativi di intervento;
- acquisire conoscenze e abilità di monitoraggio delle tendenze evolutive dei bisogni e della domanda sociale, finalizzate a supportare le scelte strategiche.

### **Modalità didattico formative**

- Perseguire i suddetti obiettivi di carattere generale, rispetto ai quali assume particolare rilievo l'individuazione dei bisogni formativi afferenti alle specifiche realtà operative, con il coinvolgimento attivo dei fruitori dei progetti di formazione permanente (gli assistenti sociali), richiede l'individuazione di **modalità didattico formative** diversificate, capaci di mobilitare interessi, favorire processi di analisi e riflessività sul proprio lavoro, promuovere il confronto, valorizzare le esperienze, incentivare la sperimentazione di nuove modalità operative.
- Oltre alle tradizionali forme didattiche, sono quindi da privilegiare tutte quelle modalità formative che, partendo e valorizzando le competenze professionali degli operatori, favoriscano (attraverso il lavoro di gruppo, analisi sistematica dei contesti organizzativi e professionali, studio di casi, etc.), l'attivazione di processi personalizzati di conoscenza e di acquisizione di abilità professionali.

### **ACCREDITAMENTO DELLE SEDI FORMATIVE**

Il piano di formazione continua proposto, non può prescindere dal prevedere una rete di agenzie formative sufficientemente capillare, per consentire un'agevole fruizione dei servizi offerti, ma, nel contempo, caratterizzate da un livello di affidabilità atto a garantire il raggiungimento degli obiettivi formativi previsti dal piano stesso.

L'istituto dell'accreditamento, al contrario dell'autorizzazione che garantisce solo la fase di avvio, sembra costituire, al momento, la soluzione idonea alla validazione delle agenzie, che si propongono nel mercato come erogatori di azioni finalizzate alla formazione continua dei professionisti assistenti sociali, operanti nelle diverse aree e organizzazioni sia pubbliche che private.

Ci si riferisce, pertanto, all'accreditamento normativo a standard minimi, modello che consente di stabilire, fin da subito, una serie di requisiti a prescindere dai quali il riconoscimento dell'agenzia formativa non viene accordato. Ha inoltre il compito di garantire nel tempo la qualità delle prestazioni, sia effettuando periodicamente le verifiche, sia elevando gli standard o modificando e aggiungendo nuovi criteri. Il possesso di requisiti indispensabili ha lo scopo di garantire un livello qualitativo idoneo a consentire il riconoscimento di: titoli, crediti e attestati universalmente valutabili e ponderabili nei curriculum dei singoli professionisti.

Possono costituire agenzie di formazione continua enti pubblici o privati, società scientifiche, fondazioni, istituti e associazioni private che prevedano, nelle finalità costitutive e/o statutarie, almeno una tra le funzioni di ricerca, approfondimento, progettualità o erogazione di prestazioni nel campo socio-assistenziale. Devono inoltre essere in possesso di alcuni requisiti di qualità di cui tener conto nella valutazione generale dell'agenzia di formazione.

Tali requisiti possono essere suddivisi in:

Strutturali e tecnologici: sede fisica idonea alla docenza (sale didattiche, salette per lavori di gruppo), strumenti e presidi per agevolare l'esposizione e l'apprendimento (lavagne luminose, proiezioni, sito web, forum per quesiti e approfondimenti), strumenti per la riproduzione di materiale (fotocopiatrice, PC e stampanti, masterizzatore), biblioteca;

Organizzativi: organizzazione su base nazionale, servizi di segreteria e tutoraggio, organo di stampa, sistema di comunicazione telematico con personale addetto;

Scientifici: pregresse attività formative, docenti di discipline affini con specifica preparazione ed esperienza di formazione nelle discipline affidate e con curriculum documentato; docenti di discipline di servizio sociale, costituito da assistenti sociali di comprovata esperienza professionale ed esperti in formazione specifica, con curriculum documentato; bibliografia di supporto, materiale didattico; staff di consulenza, costituito da professionisti assistenti sociali e non, in possesso di comprovata esperienza in campi specifici.

Metodologici: analisi del bisogno formativo, lezioni teoriche, lavori di gruppo, sperimentazioni, applicazione specifica in situazione, supervisione residenziale o a distanza;

Valutativi: questionario sulle aspettative (inizio corso), questionario sul gradiente (fine corso), questionario sull'impatto (a tempo), elaborazione periodica dei dati sui questionari.

Se il bisogno formativo e i criteri per l'accreditamento sono rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi formativi, altrettanta importanza va attribuita al soggetto accreditante. D'intesa con il Governo, l'Ordine Nazionale, per le prerogative istituzionali

che lo caratterizzano, ritiene di poter svolgere un ruolo primario in tale ambito. Va in ogni caso precisato che l'ente accreditante è tenuto a:

- effettuare il controllo dell'osservanza dei criteri stabiliti per l'accREDITamento e il possesso dei requisiti ogni 2 anni;
- aggiornare periodicamente (almeno ogni 3 anni) i criteri e i requisiti di accREDITamento, per renderli rispondenti alle esigenze di miglioramento qualitativo in materia di formazione professionale degli assistenti sociali;
- mantenere un costante rapporto con la comunità professionale, per recepire le esigenze formative e di aggiornamento e condividere principi e metodologie del servizio sociale nella sua continua evoluzione;
- favorire l'apprendimento e l'adozione di linee guida operative di cui sia stata sperimentata la validità di risultato;
- monitorare il livello qualitativo della formazione erogata dalle agenzie;
- promuovere il miglioramento qualitativo anche attraverso forme incentivanti;
- favorire la circolazione delle informazioni sulle opportunità formative e di aggiornamento qualitativamente riconosciuto attraverso un elenco delle agenzie accreditate.

Per svolgere queste complesse e delicate funzioni l'ente accreditante potrebbe avvalersi di un organismo nazionale di consultazione in cui le diverse componenti interessate (ministeriali, rappresentanze professionali, scientifiche e sociali) possano concertare criteri e requisiti, valori di riferimento, adeguamento della professione all'evoluzione sociale, valutazione dei livelli qualitativi, sistema di conferimento dei crediti formativi.

L'adozione di un piano di formazione continua per gli assistenti sociali e gli assistenti sociali specialisti e dell'accREDITamento delle agenzie formative specifiche, consente l'introduzione di un sistema di attribuzione di crediti ai singoli professionisti, rendendone obbligatoria l'acquisizione, promuovendo inoltre, anche in via sperimentale, forme di accREDITamento dei singoli professionisti che operano, sia in regime di lavoro dipendente, che libero professionale.

E' solo il caso di evidenziare che la presente proposta va nell'ordine della tutela del fruitore delle prestazioni, garantendo in primis i presupposti per un'erogazione caratterizzata da competenze e conoscenze acquisite.