



Gli educatori sociali e le educatrici sociali sostengono le persone che non sono in grado, a breve o a lungo termine, di gestire da sole la loro vita. Lavorano in istituti dove condividono lo spazio vitale con gli ospiti e organizzano le loro attività quotidiane, ma intervengono anche nel contesto di vita familiare e ambientale, recandosi direttamente al domicilio delle persone che accompagnano o negli ambienti che queste frequentano. I beneficiari dei loro servizi sono bambini, adolescenti, adulti o anziani che, ad esempio, soffrono di malattie o di dipendenze, sono affetti da handicap fisici o psichici, vivono una situazione di disagio sociale, scolastico o professionale, o sono sottoposti all'esecuzione di una pena. Gli educatori sociali, d'intesa con le persone che accompagnano, definiscono degli obiettivi di sviluppo che permettono di migliorare l'autonomia personale. Esercitano la loro professione all'interno di una rete interprofessionale dove si occupano anche di organizzazione e coordinazione. Lo scambio di idee, la comunicazione con tutte le persone coinvolte e la riflessione sul miglior modo di operare sono elementi chiave del loro lavoro.



EDUCATORE SOCIALE

EDUCATRICE SOCIALE SSS/SUP

«I giovani imparano ad impostare le loro giornate»

Andreas Scheidegger, 29 anni

Educatore sociale SSS in formazione

Ritratto

Andreas Scheidegger lavora in un istituto per bambini e adolescenti con difficoltà di apprendimento. Le sue giornate sono scandite da regole chiare e dai bisogni individuali di ogni ospite del centro in età compresa fra i 10 e i 16 anni.

Sono le tre del pomeriggio. I nove ragazzi più giovani del gruppo rientrano da scuola e vanno a salutare Andreas Scheidegger, impegnato in cucina. «Fra cinque minuti si fa merenda», li avvisa l'educatore. «Siamo in una struttura che offre una certa comodità. In pratica, ogni ragazzo dispone di una camera propria. Nell'istituto ci sono quattro gruppi: uno composto da preadolescenti, un altro da ragazzi giunti qui dopo un soggiorno in ospedale e che necessitano di un sostegno intensivo, infine altri due gruppi di età mista. Gli ospiti sono sempre seguiti da almeno due educatori.»

Organizzare le giornate

Andreas distribuisce i gelati ai giovani, che mangiano seduti al grande tavolo da pranzo. Durante la merenda si programma insieme il resto del pomeriggio consultando il registro in cui figurano gli incarichi che ognuno deve ancora svolgere. «I ragazzi hanno un programma chiaramente definito e devono assolvere anche piccole mansioni domestiche, come apparecchiare la tavola o buttare la spazzatura. Poiché il team di educatori si dà il cambio, mettiamo per iscritto ciò che è stato stabilito con ogni ospite.» Presto ci saranno le vacanze e i giovani devono riordinare la loro camera. A Bruno* serve più tempo che agli altri e viene guidato tappa dopo tappa. Sandra* invece, che ha già finito tutto, ha appuntamento con una compagna di un altro gruppo.

Fungere da interlocutore principale

Andreas è la persona di riferimento per Silvan*, ciò significa che conduce tutte le discussioni con i genitori e le autorità di protezione dei minori. Ogni anno elabora per lui degli



obiettivi di sviluppo. «Ci concentriamo su una competenza in particolare. Un anno può trattarsi della lettura, mentre l'anno seguente dell'indipendenza nella vita di tutti i giorni. Il mio ruolo è quello di sviluppare progressivamente insieme a Silvan l'obiettivo da raggiungere. Per questo motivo ci incontriamo ogni settimana e definiamo i compiti da svolgere. Dopo otto mesi stiliamo un bilancio personale che permette di procedere ad adeguamenti per il resto dell'anno scolastico.»



Favorire l'indipendenza nella vita quotidiana

Andreas sta per terminare la formazione, che svolge parallelamente all'attività professionale. «Mettere in pratica, nell'agitazione quotidiana del centro, quello che si apprende in modo teorico è stata una vera e propria sfida. Ho imparato tantissimo dall'esperienza del mio responsabile pratico che mi ha aiutato molto e con cui ho potuto parlare di tutti i problemi con cui sono stato confrontato.» L'anno prossimo l'educatore sociale continuerà a lavorare in questo team, ma ci saranno delle novità: i pasti serali, della cui preparazione si era sempre occupato il team della cucina principale, saranno preparati con l'aiuto dei giovani. «È importante incoraggiare la loro autonomia nella vita di tutti i giorni. Decideremo insieme i menu e stileremo la lista della spesa. I ragazzi stessi andranno poi a comprare i vari ingredienti», spiega Andreas. Per il team di educatori questo significa consultarsi, parlare regolarmente delle proprie esperienze e stabilire nuove regole.

* I nomi dei giovani sono stati cambiati dalla redazione.

Dopo aver ottenuto l'AFC di operatrice socioassistenziale e la maturità professionale sanitaria e sociale, Fanny Gubelmann ha iniziato direttamente la formazione SUP in lavoro sociale. Attualmente lavora in un grande istituto per persone portatrici di handicap fisici.

«In totale, l'istituto conta otto strutture abitative in cui le persone sono raggruppate secondo le loro capacità e il tipo di handicap», spiega Fanny Gubelmann. «L'edificio nel quale lavoro accoglie otto ospiti fra i 26 e i 55 anni. Soffrono tutti di handicap fisici e alcuni anche di altri disturbi, come problemi psichici o un leggero ritardo mentale.»

La vita comunitaria

«La mattina aiutiamo le persone che ne hanno bisogno a fare la doccia, a vestirsi, a radersi, ecc. e prepariamo la colazione. I residenti si recano poi nei vari laboratori dell'istituto dove sono seguiti da maestri socioprofessionali. A pranzo mangiamo tutti insieme con gli educatori e gli ospiti delle altre strutture. Il pomeriggio, la maggior parte di loro riprende il lavoro e a fine giornata ritorna nella propria struttura, dove siamo a loro disposizione per uscire, fare il bucato o per una partita a carte. Dopodiché prepariamo la cena e verso le 19 mangiamo tutti insieme. I pasti sono momenti privilegiati dove ci si ritrova in comunità e si ha l'occasione di parlare di argomenti più o meno seri.»

Flessibilità e disponibilità

Gli otto educatori del team si alternano in modo da garantire la presenza dalle 7 del mattino alle 8 di sera, 365 giorni all'anno. «Gli orari sono molto irregolari. Questa settimana, ad esempio, lavorerò sei giorni, mentre la prossima tre. In questo periodo, a volte faccio l'orario mattutino e a volte quello serale. Tutto ciò richiede molta flessibilità. La professio-



ne esige anche una grande disponibilità, ad esempio a rispondere alle varie richieste o a gestire i conflitti», sottolinea l'educatrice. «Lavoriamo in un istituto che accoglie persone con ritmi di vita diversi e non è sempre facile accontentare tutti. Dobbiamo gestire le personalità di tutti i residenti, mediare e trovare compromessi.»

Un monitoraggio individualizzato

«Apprezzo in modo particolare il fatto che non facciamo mai le stesse cose: ogni volta l'accompagnamento è diverso, non siamo mai

confrontati con le stesse difficoltà e non le viviamo mai allo stesso modo. A volte dobbiamo frenare le persone, altre invece dobbiamo incoraggiarle. Lo scopo è quello di agire «con» loro, e non «per» loro, affinché acquisiscano maggiore autonomia e possano vivere il più normalmente possibile. Qui ogni educatore è la persona di riferimento di due ospiti. Una parte non trascurabile del lavoro consiste nella gestione amministrativa, nel garantire la comunicazione e nella coordinazione con gli altri colleghi presenti nella struttura (ergoterapisti, fisioterapisti, infermieri, ecc.)»

Per quanto riguarda il suo futuro, Fanny non ha ancora un progetto ben preciso, sebbene qualche pista si stia già delineando. «Nella mia professione, la formazione continua è indispensabile. Siamo noi stessi, infatti, lo strumento principale del nostro lavoro. Esistono numerose offerte di formazione come i master SUP, i CAS o i DAS. Il management e la gestione di gruppi mi interessano, ma non mi dispiacerebbe nemmeno diventare formatrice.»



Un ampio ventaglio di attività

Prospettive

La formazione di educatore o educatrice sociale può essere svolta presso una scuola universitaria professionale (SUP) oppure, nella Svizzera interna, in una scuola specializzata superiore (SSS). I due tipi di formazione si distinguono in particolare per le condizioni di ammissione e per l'orientamento degli studi: una formazione più approfondita dal punto di vista teorico e metodologico per gli studi SUP, una formazione orientata soprattutto alla pratica e parallela all'attività professionale per i cicli SSS.

I titolari di un bachelor SUP e coloro che possiedono un diploma SSS lavorano generalmente negli stessi settori. Le differenze fra le funzioni esercitate nelle strutture di piccole dimensioni sono relativamente minime, mentre nei grandi istituti i mansionari possono essere più diversificati. Nella professione, tradizionalmente, la quota femminile è importante e il lavoro a tempo parziale piuttosto diffuso.

Gli anelli di una catena pluriprofessionale

Gli educatori sociali lavorano spesso in team pluridisciplinari, vale a dire con altri professionisti del lavoro sociale (operatori socioassistenziali, maestri socioprofessionali, assistenti sociali, ecc.), ma anche con specialisti di altri settori: psicologi, psichiatri, infermieri, medici, terapisti o docenti. Intrattengono inoltre contatti regolari con vari servizi specializzati (servizi sociali, autorità di protezione dei minori, servizi di applicazione delle pene, uffici di collocamento, ecc.) e con i genitori o altri famigliari delle persone che necessitano di accompagnamento.

Settori di attività molto ampi

Gli educatori sociali esercitano in diversi tipi di strutture. Il settore stazionario, come i centri giovanili o gli stabilimenti medico-sociali per le persone portatrici di handicap, offre numerosi sbocchi. Il settore ambulatoriale o semi-stazionario comprende in particolare le strutture diurne, i centri di prima accoglienza,



gli appartamenti protetti, l'accompagnamento delle famiglie, i centri di inserimento professionale, il lavoro sociale di strada, ecc. Questo propone a sua volta sempre più possibilità di impiego.

A seconda del luogo di lavoro, gli educatori sociali accompagnano persone affette da handicap mentali, psichici o fisici, giovani che hanno abbandonato la formazione o con altre difficoltà, persone vittime di violenze o di maltrattamenti, tossicodipendenti, carcerati, persone senza fissa dimora o che vivono ai margini della società. La complessità delle situazioni esige una solida collaborazione fra i vari specialisti. Si sviluppano dunque nuovi settori di attività, soprattutto nel campo della

geriatria, dell'insegnamento, dell'integrazione e negli ambiti interculturale e intergenerazionale.

Continuare a formarsi

Per intervenire nel migliore dei modi nelle varie situazioni, questi professionisti devono seguire delle formazioni continue. L'offerta è ampia e va dai corsi di qualche ora alle formazioni nell'arco di più semestri (formazioni post-diploma, master SUP in lavoro sociale, ecc.). Questo permette di approfondire le proprie conoscenze in un settore specifico, di specializzarsi o di formarsi per assumere ad esempio funzioni di formatore o formatrice, di quadro superiore, di direttore o direttrice.

Altre quattro professioni del settore del lavoro sociale

Nei laboratori protetti e nei centri di formazione professionale specializzata, i maestri e le maestre socio-professionali SSS seguono i portatori di handicap o coloro che non riescono a trovare un impiego. Adattano i compiti da svolgere e il luogo di lavoro alle capacità di queste persone esaminandole, accompagnandole e formandole.

Nelle strutture di accoglienza extrafamiliare (asili nido, doposcuola, strutture di custodia parascolastiche, ecc.), gli educatori e le educatrici dell'infanzia SSS si occupano di bambini in età compresa fra 0 e 12 anni e svolgono un ruolo importante dal punto di vista della prevenzione, offrendo loro un ambiente che

favorisce lo sviluppo e l'integrazione sociale.

In seno ai servizi sociali, gli assistenti e le assistenti sociali SUP accompagnano e consigliano le persone che vivono in condizioni difficili a causa di problemi finanziari, giuridici, personali o di salute, aiutandole a sbrigare le pratiche da seguire. Nei centri di quartiere, culturali e di attività del tempo libero come pure in quelli medico-sociali, gli animatori e le animatrici socioculturali SUP si prendono cura della qualità di vita della comunità e organizzano diverse attività per favorire l'integrazione, la vita comunitaria, gli scambi e la comunicazione.

Formazione professionale di base

La formazione di educatore e educatrice sociale può essere svolta in una scuola universitaria professionale (SUP) o in una scuola specializzata superiore (SSS).

SCUOLA UNIVERSITARIA PROFESSIONALE

La scuola offre il curriculum a tempo pieno, il curriculum parallelo all'esercizio della professione e il curriculum flexibility che permette di conciliare impegni di diverso tipo.

Condizioni d'ammissione: maturità professionale (indirizzo sanità e socialità), altre maturità professionali, maturità liceale o titolo equivalente + superamento dell'esame di graduatoria. Le persone che intendono svolgere la formazione non a tempo pieno devono avere esperienza professionale e/o svolgere un'attività parallela (per i dettagli, si vedano le condizioni fissate dalle scuole sul sito www.orientamento.ch).

Durata: 3 anni (a tempo pieno), 4 anni (parallelamente all'attività professionale) o 4-5 anni (flexibility).

Titolo: bachelor SUP in lavoro sociale, opzione educazione sociale.

SCUOLA SPECIALIZZATA SUPERIORE

Questa formazione è offerta unicamente nella Svizzera interna e si svolge parallelamente all'esercizio della professione.

Condizioni d'ammissione: AFC di operatore/trice socioassistenziale (OSA) o titolo equivalente con almeno 800 ore di pratica in ambito sociale o ammissione su dossier + esame di graduatoria.

Durata: 3 anni (2 anni per i titolari dell'AFC di OSA).

Titolo: diploma di educatore/educatrice sociale SSS.

Formazione continua, perfezionamento

Corsi, seminari e perfezionamenti in diversi ambiti organizzati dalle scuole, dagli istituti di formazione e/o dalle associazioni professionali: problematiche sociali, formazione, supervisione, etica, gestione di gruppi, direzione di istituzioni sociali, ecc.

L'accesso alle formazioni può dipendere dal tipo di diploma che si possiede (SUP o SSS). Maggiori informazioni sul sito www.orientamento.ch.



Per saperne di più

www.orientamento.ch, portale svizzero dell'orientamento professionale, universitario e di carriera

www.sassa.ch, Conferenza svizzera delle scuole universitarie professionali di lavoro sociale

www.savoirsocial.ch, Organizzazione mantello svizzera del mondo del lavoro in ambito sociale

www.supsi.ch/deass, SUPSI, Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale (DEASS)

Educatore/Educatrice sociale: una professione che fa per me?

Ecco alcuni spunti di riflessione.

Nutro interesse per il prossimo e ho facilità nei contatti

Gli educatori sociali creano e intrattengono un rapporto privilegiato con la persona che accompagnano e sanno mantenere intatto questo legame nei momenti difficili.

Possiedo spirito di squadra e senso dell'organizzazione

In generale, gli educatori sociali fanno parte di un team composto da vari specialisti. Sono responsabili di molti aspetti legati all'organizzazione e alla gestione.

So comunicare

Questi professionisti affrontano problemi complessi e risolvono diverse questioni all'interno del loro team. Conducono colloqui con gli utenti e con le persone del loro ambito familiare. Si occupano inoltre della redazione di rapporti e di resoconti destinati ai vari servizi specializzati.

Gli orari di lavoro irregolari non mi pesano

In numerosi istituti, le persone da accompagnare necessitano di un sostegno permanente. A seconda del settore di attività, gli educatori sociali sono sottoposti a orari irregolari e lavorano anche di notte e durante i fine settimana.

Sono resistente e in grado di gestire gli imprevisti

La professione esige un approccio professionale che alterna prossimità e distanza. Gli educatori sociali sono confrontati con le malattie, con la morte o con i percorsi a volte difficili delle persone che accompagnano.



IMPRESSUM

1ª edizione 2015
© CSFO 2015, Berna. Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale |
orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO
CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch

Direzione del progetto: Alessandra Truaisch, Véronique Antille, Heinz Stauffer, CSFO
Interviste e redazione: Coralia Gentile, Regula Luginbühl, Alessandra Truaisch, CSFO
Traduzione: Lorenza Leonardi, Testi & Stili, Bienne **Revisione testi:** Nadia Maspoli, CSFO; Valentina Brugnoli, SUPSI Manno; Beatrice Tognola-Giudicetti, UOSP Bellinzona **Foto:** Susi Lindig, Zurigo; Thierry Porchet, Yverdon-les-Bains; Alessandra Rime, Roveredo **Concetto grafico:** Viviane Wälchli, Zurigo
Realizzazione: Roland Müller, CSFO **Stampa:** Salvioni arti grafiche, Bellinzona

Distribuzione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, Fax +41 (0)31 320 29 38, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Numero articolo: FE3-3184 (esemplare singolo), FB3-3184 (plico da 50)

Il pieghevole è disponibile anche in francese e in tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Con il sostegno della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI.



Organizzare il tempo libero

Gli educatori sociali incoraggiano le attività di gruppo. Pianificano e organizzano il tempo libero delle persone che accompagnano per renderle attive.



Accompagnare nella vita di tutti i giorni

Gli specialisti dell'educazione sociale aiutano le persone a svolgere le attività quotidiane: vestirsi, cucinare, fare la spesa, lavorare.



Favorire l'integrazione sociale

Gli educatori sociali incoraggiano l'autonomia delle persone e la loro integrazione sociale creando, mantenendo o reinstaurando i legami sociali.



Condurre colloqui individuali

Gli obiettivi di sviluppo stabiliti in partenza vengono discussi e adattati durante colloqui organizzati regolarmente con la persona accompagnata.

Superare le crisi

Nelle situazioni di crisi, gli educatori sociali cercano il dialogo con le persone che accompagnano, così da risolvere conflitti e controversie.



Osservare e analizzare

La riflessione sui percorsi di vita, sulle situazioni che s'incontrano o sui comportamenti adottati in gruppo fa parte della quotidianità.



Lavoro di squadra

Lo scambio di informazioni su questioni legate all'accompagnamento e la collaborazione interprofessionale avvengono regolarmente.



Gestire gli aspetti amministrativi

Nel mansionario degli educatori sociali rientrano pure la pianificazione degli appuntamenti, la redazione di rapporti o l'ottimizzazione dei processi di lavoro.





Ruth Steiner, 48 anni,
educatrice sociale SSS nell'ambito
dell'accompagnamento a domicilio

«Insieme alle mie dodici colleghe, sostengo, accompagno e consiglio persone portatrici di handicap psichici. Le aiuto a gestire la vita quotidiana recandomi regolarmente al loro domicilio. Attualmente assisto 16 persone. I loro bisogni variano molto a seconda dell'età, del tipo di handicap e della stabilità psichica. In alcuni casi posso ad esempio dare una mano a gestire le finanze, in altri aiuto ad affrontare le crisi personali. A casa loro discutiamo di argomenti che toccano tutti i settori della vita. Le persone affette da malattie psichiche faticano a integrarsi nella società, dunque io le incito

Offrire un aiuto a domicilio

a lavorare o a svolgere altri tipi di attività e avvio i primi contatti. È importante costruire una relazione basata sulla fiducia e sulla stabilità e evitare di imporre degli obiettivi di sviluppo, ma definirli con la persona stessa. Per anticipare e gestire le crisi, lavoro a stretto contatto con gli altri specialisti coinvolti (nella terapia, al lavoro o in clinica). Devo sapere a chi rivolgermi se una persona in preda a una crisi acuta non mi apre più la porta. Non sapere che cosa mi aspetta durante le visite a domicilio è una sfida quotidiana. Mi occupo di alcune persone da diversi anni, altre invece, generalmente più giovani, avranno bisogno del mio sostegno soltanto a breve termine.»

«Il mio interesse per il lavoro sociale è nato mentre terminavo una formazione in tutt'altro ambito, quello dell'ingegneria civile. Ho iniziato facendo supplenze in diverse strutture, poi ho ottenuto un posto a tempo parziale e sono stato ammesso alla formazione di educatore sociale presso la SUPSI. Per parecchi anni ho lavorato in un centro diurno; in quel periodo il mio sguardo si è rivolto soprattutto verso le dinamiche di gruppo. Oggi sono responsabile di un foyer per persone portatrici di handicap mentali medio-gravi e gestisco un'equipe multidisciplinare composta da una trentina di persone tra educatori sociali, operatori socioassistenziali, infermieri, terapeuti, praticanti, cuochi, addetti alla pulizia e alla manutenzione. Il mio obiettivo in quanto capostruttura è di mettere tutti i collaboratori in condizione di assumersi le proprie responsabilità così che ognuno possa portare il proprio contributo

Capacità dirigenziali

all'interno del team. Anche se la mia porta è sempre aperta per gli utenti, i compiti che svolgo oggi sono prettamente amministrativi: gestione del tempo, di progetti, del team, delle riunioni, ecc. È perciò molto importante che io sappia avvalermi al meglio delle risorse disponibili. A tale scopo sto portando a termine una formazione continua nell'ambito dello sviluppo delle capacità personali e gestionali destinata in particolare ai dirigenti aziendali. Oltre alla dimensione sociale, infatti, in questo lavoro occorre considerare anche la dimensione «aziendale.»



Luca Berva, 41 anni,
educatore sociale SUP e capostruttura



Fabio Procacci, 52 anni,
educatore sociale SSS nell'ambito
dell'inserimento professionale

«Offriamo 13 posti a giovani che vivono situazioni problematiche a causa di problemi famigliari, insuccessi, dipendenze, ecc.», spiega Fabio Procacci, responsabile di una struttura diurna per giovani fra i 18 e i 20 anni. «L'obiettivo di inserimento professionale è uguale per tutti: mettere a punto un progetto, svolgere degli stage, inviare la propria candidatura. Ma prima che i ragazzi possano trovare un posto di formazione professionale o un impiego è necessario effettuare un

Ridare fiducia e responsabilizzare

lavoro d'integrazione sociale per ridare loro fiducia e aiutarli a ricostruirsi. Durante la settimana, il team pluridisciplinare propone un partenariato nel progetto professionale, corsi di sostegno, un consulto giuridico e altri tipi di «strumenti», come la scultura, la kinesiologia, il circo, la radio o la cucina, per offrire loro la possibilità di conoscersi in un modo diverso, sviluppare la concentrazione, la creatività e divertirsi.» Questo approccio si fonda sulla collaborazione, non sulla sanzione. «Partiamo dal principio che siamo tutti adulti e che ognuno dispone di competenze specifiche. All'inizio chiediamo ai giovani di stipulare un contratto con loro stessi, che può essere evolutivo: colmare lacune scolastiche, cercare alloggio, ritrovare un ritmo di vita, gestire una dipendenza, ecc. Tutto ciò allo scopo di responsabilizzarli. Da parte nostra, questo richiede un aggiornamento costante delle competenze, oltre che umiltà, creatività, pazienza e molta attenzione.»