



International Association of Social Educators  
Association Internationale des Éducateurs Sociaux  
Asociación Internacional de Educadores Sociales  
[www.aieji.net](http://www.aieji.net)

## Le competenze professionali dell'educatore sociale

### Piattaforma concettuale (versione in lingua italiana)

*La versione italiana della Piattaforma è stata curata da  
**Paola Scarpa e Marina Testi**<sup>1</sup>  
per conto di ANEP, Associazione Nazionale Educatori Professionali  
[www.anep.it](http://www.anep.it).*

*ANEP è socia di AIEJI e partecipa attivamente alla diffusione della cultura  
socio-educativa nel mondo.*

*Per contatti ed informazioni:  
[aieji@anep.it](mailto:aieji@anep.it) oppure [relazioni.internazionali@anep.it](mailto:relazioni.internazionali@anep.it)*

---

<sup>1</sup> **Paola Scarpa**, Educatrice professionale di Venezia , già Presidente Nazionale ANEP dal 2003 al 2007 e membro del Comitato Esecutivo AIEJI, è attualmente Responsabile del Centro Studi Nazionale Anep. Per contatti: [centrostudi@anep.it](mailto:centrostudi@anep.it)

**Marina Testi**, Educatrice Professionale di Verona, partecipa nell'anno 2007-2008 allo scambio ILEX come educatrice negli USA. Per contatti: [marina.testi@gmail.com](mailto:marina.testi@gmail.com)

## CONTENUTI

1. Premesse ed obiettivi
2. Una breve introduzione al lavoro socio-educativo
3. Requisiti per la formazione e la pratica per gli educatori sociali
4. Competenze Professionali per gli educatori sociali
  - 4.1. Competenze fondamentali
    - 4.1.1. Competenze per intervenire
    - 4.1.2. Competenze per valutare
    - 4.1.3. Competenze riflessive
  - 4.2. Competenze Centrali
    - 4.2.1. Competenze personali e relazionali
    - 4.2.2. Competenze sociali e comunicative
    - 4.2.3. Competenze organizzative
    - 4.2.4. Competenze sistemiche
    - 4.2.5. Sviluppo ed apprendimento delle competenze
    - 4.2.6. Competenze generate dalla pratica professionale
      - 4.2.6.1. Saperi teorici e competenze metodologiche
      - 4.2.6.2. Competenze per il comportamento professionale
      - 4.2.6.3. Competenze culturali
      - 4.2.6.4. Competenze creative
5. L'esigenza di una base etica
  - 5.1. Obiettivi delle linee guida etiche
  - 5.2. Principi delle Linee guida etiche
6. La Dichiarazione di Montevideo

*La presente piattaforma in originale è scritta in inglese ed è stata tradotta dai membri di Aieji in spagnolo, francese, catalano, danese e italiano*

*[www.aieji.net](http://www.aieji.net)*

## 1. Premesse ed obiettivi

Questo documento sulle competenze professionali degli educatori sociali trae origine dalla “Piattaforma Comune per gli Educatori Sociali in Europa”, documento curato dalla sezione Europea dell’Associazione Internazionale degli Educatori Sociali (AIEJI Europa, Gennaio, 2005).

La sezione Europea di AIEJI, in seguito all’emanazione da parte dell’Unione Europea di una direttiva specifica per la libera circolazione dei lavoratori nei paesi dell’Unione e dei relativi criteri per il riconoscimento dei titoli e qualifiche per l’esercizio delle professioni in Europa, pensò che era giunto il tempo per tutte le associazioni professionali di educatori sociali europee per cominciare a lavorare insieme. L’obiettivo principale era, in accordo con quanto specificamente previsto dalla direttiva europea, di individuare una serie di criteri rispetto ai livelli di competenza e di qualifica richiesti per la pratica della professione di educatore sociale nei vari paesi europei.

I primi passi furono mossi in un primo simposio, dove le associazioni degli educatori sociali che vi parteciparono si confrontarono per la prima volta e compresero che, nonostante le diversità, in tutti paesi europei gli educatori stavano lavorando sulle stesse aree di riferimento e affrontando le stesse questioni. Da qui emerse la redazione del documento “Le competenze degli educatori sociali europei”, elaborato da tutte le associazioni in un secondo simposio nel Gennaio 2005.

Dopo un’ulteriore correzione, il materiale fu pubblicato con il titolo “Una piattaforma comune per gli educatori sociali europei”.

Il documento è stato presentato e distribuito al XVI Congresso Mondiale di AIEJI che si è tenuto a Montevideo nel novembre del 2005. In quell’occasione i partecipanti di tutto il mondo apprezzarono il lavoro svolto dai colleghi europei ed espressero grande interesse per il documento. Più avanti, nel maggio 2006 il documento è stato discusso in seno al Comitato Esecutivo di AIEJI ed i consiglieri decisero di farlo circolare in quegli Stati dove AIEJI è presente, con l’idea di creare un piattaforma comune globale per gli educatori sociali, valida a livello internazionale e non solo europeo. Con questi presupposti, il Comitato Esecutivo AIEJI ha deciso di pubblicare il presente documento intitolato: “Le competenze professionali degli educatori sociali - una piattaforma concettuale.”

L’intenzione non è di dare una definizione definitiva su cos’è l’educazione sociale nel mondo, ma di fornire delle indicazioni per lo sviluppo e la riflessione sulla professione sia al singolo educatore sociale, che ai luoghi dove egli opera e dove si pratica l’educazione sociale, così come agli educatori sociali intesi come categoria professionale riconosciuta a livello nazionale. Ciò implica anche che il Comitato Esecutivo AIEJI darà il benvenuto a tutti i contributi sui fondamenti della professione, sia sotto forma di contributi individuali, che da parte di organizzazioni, istituzioni e/o associazioni professionali nazionali. Questo documento sulle competenze professionali degli educatori sociali è quindi da intendersi come una piattaforma per una

discussione comune e continua intorno alle basi e all'evoluzione della nostra figura professionale.

Il documento va letto insieme alla Dichiarazione di Montevideo del XVI Congresso mondiale di AIEJI (inclusa nel capitolo 6 di questo documento).

Benny Andersen

Presidente

AIEJI Associazione Internazionale degli Educatori Sociali

## 2. Una breve introduzione al lavoro socio-educativo

Il lavoro socio-educativo pone le sue radici storiche nel lavoro con i bambini e i giovani. La professione comprende l'educazione e le condizioni dell'infanzia e dell'adolescenza in senso allargato, e in alcuni contesti particolari, include anche il trattamento. Oggi, l'educazione sociale ha ampliato il suo target di riferimento e si indirizza verso bambini, disabili, adolescenti e adulti, così come persone in particolari situazioni di rischio o svantaggio: disabili psichici, consumatori e dipendenti da alcool e droghe, persone senza dimora, ecc. Il lavoro socio-educativo è in continua evoluzione per quanto riguarda campi d'intervento, gruppi target, metodologie, ecc.

L'educazione sociale si qualifica come una strategia particolare per contribuire all'integrazione delle persone nella comunità. E' la risposta della comunità ad alcuni dei suoi problemi di integrazione - non a tutti, ma a quelli che emergono dalle situazioni di bisogno sociale ed educativo. L'educazione sociale si rapporta con le persone escluse e ai margini attraverso metodologie particolari: ciò significa che i temi ed i metodi possono cambiare a seconda delle situazioni di bisogno sociale, culturale ed educativo che esistono nella comunità.

L'educazione sociale può essere definita come *“La teoria su come le condizioni psicologiche, sociali e materiali, e gli orientamenti valoriali, favoriscono o impediscono il generale sviluppo e la crescita, la qualità della vita e del benessere degli individui o dei gruppi”*.

Un elemento fondamentale nel lavoro socio-educativo è quello di facilitare l'integrazione e prevenire la marginalità e l'esclusione sociale. Questo avviene attraverso un processo di interazione sociale mirato a supportare ed aiutare i singoli individui ed i gruppi a rischio di esclusione sociale, così che possano sviluppare le loro risorse in una comunità che cambia.

Nell'educazione sociale, l'operatore si coinvolge in un'attività utilizzando come strumento essenzialmente se stesso, con l'obiettivo di supportare e favorire lo sviluppo della persona-utente, insieme alla persona stessa. L'educazione sociale è un'azione intenzionale. E' il risultato di una decisione consapevole che viene trasformata in un processo programmato e orientato verso il raggiungimento di un obiettivo. L'azione educativa si traduce nella descrizione e nell'evidenziazione degli obiettivi che riguardano l'evoluzione e la vita dell'altro, basandosi su decisioni professionali. Questo è il motivo per cui la professione deve essere ed è basata anche su una serie di valori etici.

Il lavoro socio-educativo può essere definito come un processo di azioni sociali rivolte ad individui ed a vari gruppi di individui. I metodi sono multidimensionali e includono il prendersi cura, l'intervento, la terapia, la promozione di luoghi dove svolgere le azioni che siano inclusivi e non escludenti, ecc. L'obiettivo è la piena socializzazione e cittadinanza per tutti.

**EDUCAZIONE SOCIALE**

- Prendersi cura (CARE)
- Educazione (intesa come apprendimento)
- Terapia, trattamento
- Intervento
- Protezione
- Promozione di spazi di vita e attività inclusive e non escludenti

**PIENA CITTADINANZA**

L'obiettivo della piena socialità e cittadinanza per tutti significa anche che gli educatori sociali hanno l'obbligo di identificare ed opporsi ai meccanismi di esclusione della società e collaborare con le autorità pubbliche competenti informandole su come si formano e agiscono i meccanismi di esclusione in un contesto sociale.

L'educazione sociale è basata sulla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite e presuppone la comprensione fondamentale dell'integrità e del valore di ogni singolo essere umano, indipendentemente dalla razza, dal genere, dall'età, dalla religione, dallo status sociale, economico ed intellettuale nella società.

Gli obiettivi ed i contenuti dell'educazione sociale vanno dalla ricostruzione della cultura nella vita di ogni giorno, alla realizzazione di una propria cultura individuale.

L'educazione sociale è una professione che richiede grande dinamismo ed adattabilità. Non è ancorata o legata ad una specifica tradizione scientifica. Le conoscenze professionali che costituiscono una parte della pratica del lavoro socio-educativo, sono ricavate da varie discipline. Oggi la professione si basa su diverse discipline umanistiche e delle scienze sociali, come la psicologia dello sviluppo, la psicologia sociale, l'etica, l'antropologia, la sociologia culturale e la sociologia. Oltre a queste discipline, ve ne sono altre che appartengono ad altri settori operativi, come l'amministrazione, la gestione e la conoscenza delle normative che regolano i sistemi di welfare, così come la comunicazione, l'attività e gli aspetti culturali. Queste conoscenze professionali permettono agli educatori sociali di collegare l'analisi critica con l'azione concreta e costruttiva.

L'educazione sociale, come abbiamo visto, è radicata principalmente nelle scienze umanistiche. Si basa su numerose discipline e come proprio principio centrale, ha una visione integrata della conoscenza. La competenza degli educatori sociali può essere caratterizzata da una sintesi di conoscenze, abilità e comportamenti. I programmi formativi per gli educatori sociali comprendono sia argomenti teorici che pratici, e formano quindi professionisti in grado di connettere la teoria alla pratica.

Il lavoro socio-educativo si svolge a diretto contatto con i bambini, i giovani e gli adulti, spesso per un lungo periodo di tempo. Il contatto non è limitato ad un particolare momento della giornata. Questo implica che un educatore sociale può seguire relativamente pochi utenti, e quindi stabilisce con il singolo utente una conoscenza approfondita. Non da ultimo, il contatto diretto dà all'educatore sociale la possibilità di entrare in relazione stretta e intima con la persona, relazione che spesso è caratterizzata da continuità e stabilità.

All'educatore sociale è richiesto di saper aiutare la persona nella realizzazione e soddisfacimento dei suoi bisogni, necessità e obiettivi. Ciò implica, ad esempio:

- Aiutare la persona nel suo sviluppo in modo che sia in grado di risolvere i suoi o altrui problemi.
- Sostenere il miglioramento delle capacità individuali della persona perché sia in grado di determinarsi da sé, adattarsi e svilupparsi.

In generale, i metodi utilizzati nell'educazione sociale sono molteplici e possono essere descritti come l'insieme degli sforzi che uniscono le esigenze dei gruppi target con gli obiettivi del lavoro socio-educativo. La prospettiva educativa si concentra sull'utente ed è ispirata da valori come la democrazia, l'autodeterminazione e l'autonomia. L'ideale a cui tende l'educazione sociale è lo sviluppo di una persona che si autodetermina<sup>1</sup>, che è in grado di comprendere e di agire nella comunità per mezzo della propria intuizione, delle proprie conoscenze e competenze.

Una caratteristica particolare dell'educazione sociale è che lo strumento essenziale è costituito dal processo interpersonale e relazionale. In linea di principio, gli strumenti dell'educatore sociale sono il proprio corpo e la mente. Questo richiede agli educatori di essere in grado di chiarire i contenuti, le relazioni, le dinamiche e metodi delle proprie azioni.

Gli educatori sociali non lavorano solo sulla base di teorie o metodi particolari. Lo sviluppo del lavoro socio-educativo può essere letto anche attraverso l'evoluzione dei metodi utilizzati, in quanto i metodi, nel caso del lavoro socio-educativo, non possono essere considerati alla stregua di semplici tecniche. E' più corretto affermare quindi che i metodi della professione si sono evoluti in base al significato che in vari periodi storici ha assunto la relazione dell'individuo con la società.

Il fatto che il lavoro socio-educativo sia centrato sulla relazione interpersonale e che il processo educativo sia principalmente una relazione sociale fra l'educatore coinvolto e i bambini/giovani/adulti, richiede che l'educatore sia in grado di coinvolgersi ed impegnarsi da solo nel proprio lavoro. È necessario che l'educatore sociale si metta in gioco in prima persona, pena la sterilità della relazione interpersonale.

L'educazione sociale è una professione costituita da una combinazione tra conoscenze teoriche, competenze pratiche ed impegno personale. Oltre ad essere tenuti a lavorare per favorire l'integrazione di gruppi ed individui marginalizzati, gli educatori sociali sono tenuti anche a individuare ed opporsi ai meccanismi di esclusione della società.

### **3. Requisiti per la formazione e la pratica per gli educatori sociali**

Dato che il lavoro socio-educativo s'interessa ed interviene sulle condizioni di vita delle altre persone, gli educatori sociali devono avere delle solide basi formative e di conoscenza per poter portare avanti i loro compiti in una maniera propriamente professionale. Inoltre gli educatori sociali devono - come tutte le professioni che

---

<sup>1</sup> *Empowerment (autodeterminazione)* si riferisce all'espansione della libertà di scelta e azione. Comporta un aumento dell'autorità e del potere dell'individuo rispetto le proprie risorse e le decisioni che riguardano la propria vita.

lavorano con le persone - aver svolto un corso di studio specifico a livello post-secondario della durata di almeno 3-4 anni di studio a tempo pieno. La formazione deve essere riconosciuta e regolamentata dalle autorità nazionali, e specifica per l'abilitazione al lavoro socio-educativo. Inoltre, la formazione deve essere riconosciuta valida dalle associazioni (se ce n'è più di una) nazionali di categoria professionale.

La formazione deve avere luogo presso sedi universitarie o altre scuole di livello equiparato, riconosciute ed autorizzate dalle autorità nazionali per la formazione qualificata di educatori sociali. La formazione di base deve assicurare l'apprendimento delle competenze professionali che, per gli educatori sociali, sono descritte nel capitolo 4 del presente documento. Inoltre, la formazione deve assicurare l'apporto delle più moderne e recenti ricerche a livello nazionale ed internazionale delle singole materie. Deve quindi essere una formazione aggiornata e solida.

Gli enti formativi devono essere coinvolti nei più rilevanti progetti di sviluppo e di sperimentazione in campo lavorativo, e porsi come partners per includere l'area della pratica professionale nell'ambito formativo. Una parte della formazione degli studenti dovrebbe svolgersi in questo tipo di progetti di sviluppo e di ricerca.

La formazione e la pratica professionale ( tirocinio) devono essere una parte integrante dei curricula scolastici. Gli enti formativi ed il mondo del lavoro devono lavorare insieme, sia nella parte formativa che in quella della pratica/tirocinio.

Un sistema di formazione continua e un aggiornamento strettamente collegato alla professione devono essere formalmente previsti e riconosciuti. La formazione continua deve essere correlata alla formazione di base, così da unire la conoscenza con l'esperienza in modo da incrementare ed ampliare la formazione di base.

Le autorità competenti e i servizi socio-educativi devono essere responsabili affinché gli educatori sociali ricevano formazione continua, in modo da migliorare la pratica socio-educativa e la qualità del servizio offerto ai cittadini.

La formazione e/o il tirocinio devono consentire allo studente di comprendere realisticamente sia l'organizzazione che le funzioni e i compiti richiesti nel mondo del lavoro, mettendosi alla prova nel lavoro pratico.

La formazione ed il tirocinio devono essere svolti dallo studente ed avere una valutazione positiva per poter continuare la formazione.

#### **4. Le Competenze professionali per gli educatori sociali**

Nel testo che segue, il termine "competenza" deve essere inteso come il potenziale di azione che l'educatore sociale può mettere in campo per affrontare un certo compito, un certa situazione o un certo contesto - per esempio nel lavoro socio-educativo - e comprende sia le conoscenze che le abilità, le doti intellettuali, quelle manuali e le abilità sociali, così come le attitudini e la motivazione.

In genere quando si parla del profilo delle competenze per gli educatori sociali bisogna considerare due dimensioni: una prima dimensione - indicata qui di seguito come "competenze fondamentali" - indica come l'educatore sociale deve sapere agire, intervenire e riflettere nei vari contesti pratici; la seconda dimensione - indicata nel



presente testo come “competenze centrali” - deriva dalle prospettive e dalle condizioni del lavoro socio-educativo.

#### **4.1. Competenze Fondamentali**

La complessità della pratica professionale richiede differenti livelli di azione, che richiedono all'educatore sociale l'uso e la gestione delle seguenti competenze:

##### 4.1.1 Competenze per intervenire

L'educatore sociale deve essere in grado di agire direttamente nella situazione concreta e in modo adeguato, in relazione ai bisogni e ai desideri del bambino/giovane/adulto, senza che passi troppo tempo fra la rilevazione del bisogno e l'azione. L'azione può basarsi sull'intuizione e sulla comunicazione non verbale, ma deve basarsi anche su conoscenze teoriche e sull'esperienza. Per sintetizzare in modo semplice: l'educatore sociale deve saper agire sotto la “costrizione ad agire”.

##### 4.1.2 Competenze per valutare

Questa seconda competenza comprende quello che l'educatore sociale deve saper fare per pianificare, organizzare e riflettere sulle proprie azioni e sugli interventi futuri. L'educatore sociale deve essere capace di qualificare ed argomentare la propria programmazione e le proprie valutazioni, unendo le proprie conoscenze teoriche alle riflessioni sulla propria e/o altrui pratica. L'educatore sociale deve essere capace di valutare la connessione fra l'intenzione, l'azione e il risultato.

##### 4.1.3 Competenze riflessive

L'educatore sociale deve essere in grado di riflettere sulle questioni che riguardano il proprio ambito professionale con i colleghi e con le altre figure professionali, al fine di costruire una visione comune e favorire lo sviluppo della cultura professionale. Le riflessioni devono essere fatte conoscere e diffuse sia nel proprio ambito professionale che pubblicamente.

#### **4.2. Competenze centrali**

##### 4.2.1 Competenze personali e relazionali

Le competenze centrali costituiscono la struttura di base del profilo delle competenze dell'educatore sociale. La relazione con la persona che ha bisogno di un sostegno è la parte centrale, specifica di tutto il lavoro socio-educativo. Il lavoro socio-educativo è costituito dalla relazione fra l'educatore sociale e la persona che ha bisogno di sostegno. Sono questi due poli a creare la relazione e ad essere fondati sulla relazione. Ne consegue che le competenze personali e relazionali sono cruciali e centrali in tutto il lavoro socio-educativo.

Negli ultimi anni, gli aspetti personali hanno acquisito una posizione sempre più importante per tutti i tipi di professione, non solo in campo sociale. Le competenze personali, come l'impegno, la motivazione, le attitudini e il “cuore” sono richieste molto di più di qualche tempo fa dai dirigenti e dai “clienti/utenti”. Tuttavia, per l'educatore sociale, che “lavora con le persone”, la questione del coinvolgimento degli aspetti personali nel lavoro assume anche un'altra dimensione: nella relazione personale con la persona/utente (sia egli un bambino, un giovane, un adulto) è necessario che l'educatore includa ed espliciti la prospettiva educativa, i presupposti, i valori etici e morali.

L'aspetto personale nella professione implica una riflessione su come si può lavorare professionalmente attraverso le relazioni. È questo strumento che crea il contatto con la persona, che ne registra la sensibilità, la interpreta, la valuta e la modifica. È questo contatto che permette di individuare tracce ed elementi importanti che confermano se l'educatore è in grado di lavorare con una persona. È sempre questo contatto che rende l'educatore sociale capace di intervenire nella vita di un'altra persona.

Questo tipo di relazione non è simmetrica. L'educatore sociale deve essere capace di relazionarsi personalmente e professionalmente con ogni persona/utente, mentre quest'ultimo non è allo stesso modo obbligato a relazionarsi con l'educatore. Bisogna aver consapevolezza che questa è anche una relazione di potere, che potrebbe essere distruttiva se non è gestita in modo costruttivo. Proprio per questo, l'educatore sociale deve essere consapevole di quale sia la sua visione dell'essere umano, dell' "altro", del proprio sistema di regole e valori.

Per impegnarsi professionalmente, rispettando al tempo stesso la personalità di un'altra persona, è richiesto all'educatore un orientamento verso l'inclusione, un alto grado di concentrazione sui bisogni dell'utente, una coscienza etica ed una moralità professionale e, infine ma non ultima, la capacità di separare i rapporti privati dalle relazioni professionali. Questo richiede un alto livello di empatia, consapevolezza, riflessività etica, estroversione, adattamento e senso della responsabilità, ed un grande intuito professionale.

#### 4.2.2 Competenze sociali e comunicative

Il lavoro socio-educativo non è solo una prestazione. In larga misura dipende e viene portato avanti in collaborazione con un gran numero di altri attori coinvolti: il bambino, il giovane, l'adulto, i colleghi, gli utenti, le famiglie, gli altri gruppi professionali, le autorità, ecc. Gli educatori sociali devono quindi possedere *competenze comunicative e sociali*.

La maggior parte del lavoro socio-educativo - a tutti i livelli - si svolge in équipe multidisciplinari o in gruppi. Per gli educatori, essere capaci di collaborare e partecipare al lavoro di équipe insieme ad altri colleghi rappresenta una condizione necessaria per svolgere la propria attività lavorativa. Inoltre, parte delle competenze sociali e comunicative dell'educatore sociale includono la capacità di agire anche in situazioni dove non sempre c'è armonia o accordo con gli altri sugli obiettivi, sui mezzi e/o sui metodi. Questo può accadere con i colleghi, in relazione ai problemi dell'utente, oppure con le famiglie, le autorità locali o il sistema politico.

La collaborazione è una parte fondamentale del lavoro socio-educativo. Una collaborazione costruttiva, attraverso la quale anche i conflitti vengono affrontati ed utilizzati in maniera proficua, è cruciale sia per il benessere dell'utente, che per la professionalità ed il clima psicologico dell'ambiente lavorativo dell'educatore. Di conseguenza, l'educatore sociale deve possedere competenze per risolvere, gestire ed utilizzare i conflitti in maniera rigorosa, basandosi sulla conoscenza dei metodi di gestione dei conflitti, dei metodi collaborativi, delle dinamiche di gruppo, di psicologia.

In relazione alle famiglie e naturalmente all'utente, l'educatore sociale deve possedere competenze comunicative particolari, sia a livello teorico che pratico e metodologico, al fine di scambiare messaggi e punti di vista adeguati al destinatario e al suo livello sociale, al suo linguaggio e alla sua formazione, soprattutto quando si affrontano argomenti difficili.

Gran parte del lavoro socio-educativo si sviluppa attraverso collaborazioni interdisciplinari. Quindi, gli educatori sociali devono essere capaci di lavorare in équipe multiprofessionali e saper utilizzare la propria terminologia professionale all'interno di relazioni interdisciplinari, oltre che conoscere la terminologia e la professionalità degli altri gruppi professionali.

Inoltre, gli educatori sociali devono saper collaborare con le autorità, gli amministratori e i cittadini: ciò richiede specifiche competenze sociali e comunicative, ed un adattamento della terminologia socio-educativa ai vari contesti.

Per finire, l'educatore sociale deve essere in grado di consigliare ed orientare le famiglie. E' necessario che l'educatore sociale riconosca che questo ruolo lo porta ad assumere un ruolo di potere. Anche in questo caso sono necessarie forti competenze comunicative e la padronanza nell'uso di tecniche di *counseling*.

Per riassumere, l'educatore sociale deve:

- Essere in grado di lavorare in equipe con i colleghi. Deve avere competenze nella costruzione di gruppi e nella conoscenza delle dinamiche di gruppo
- Essere in grado di lavorare in equipe interdisciplinari
- Conoscere la terminologia ed i riferimenti etici delle altre professioni con cui lavora
- Essere in grado di collaborare con le famiglie
- Essere in grado di mettere in pratica una collaborazione interdisciplinare
- Essere in grado di comunicare a vari livelli, attraverso l'uso di diversi strumenti di comunicazione
- Conoscere e saper gestire le metodologie per favorire la risoluzione dei conflitti
- Essere in grado di analizzare i problemi e le situazioni complesse attraverso l'esperienza e le conoscenze in ambito sociale e psicologico
- Saper gestire una consulenza e saper orientare, utilizzando tecniche di *counseling*.

#### 4.2.3 Competenze organizzative

La relazione, di qualsiasi tipo, per l'educatore non è mai fine a se stessa. L'educatore sociale è motivato nella propria azione educativa dal fine di promuovere l'educazione, lo sviluppo, la cultura e l'autonomia della persona/utente con cui lavora. Questo richiede competenze professionali ma anche organizzative, capacità pratiche e riflessive. Questo fa sì che l'educatore sociale sia in grado - in casi specifici, ma anche in generale - di progettare ed implementare azioni socio-educative e processi basati sulla relazione socio-educativa, per raggiungere gli obiettivi professionali.

Le competenze organizzative dell'educatore sociale devono riguardare anche l'amministrazione, la gestione e lo sviluppo dei servizi socio-educativi dove lavora, e l'organizzazione, pianificazione sistematica del lavoro socio-educativo. L'educatore sociale deve saper progettare e promuovere le attività ed i processi socio-educativi, così

come documentarli e valutarli dal punto di vista delle finalità e dei metodi socio-educativi.

Per questo, l'educatore sociale, autonomamente e in collaborazione con altri, deve essere in grado di:

- Definire gli obiettivi, progettare e sistematizzare l'insieme della pratica educativa all'interno dell'istituzione in cui lavora
- Definire gli obiettivi, pianificare, strutturare, implementare, coordinare e valutare piccole e grandi azioni, attività socio educative, processi, progetti e progetti di sviluppo, adattando il tutto sia al singolo che al gruppo
- Assumersi la responsabilità delle proprie azioni e delle decisioni che prende, essere in grado di motivarle, basandosi sull'esperienza e sulla professionalità
- Adattare e realizzare momenti di consulenza alle singole persone/utenti e a gruppi, saper fornire sostegno ed orientamento alle famiglie, ai colleghi e ad altri professionisti.

Il "centro" del lavoro socio-educativo e delle competenze dell'educatore sociale è la persona e i suoi bisogni. Tuttavia, il lavoro socio-educativo comprende - ora più di una volta - anche compiti amministrativi e la partecipazione a riunioni.

Quindi l'educatore sociale deve avere conoscenze delle procedure amministrative che sono utilizzate in generale nei servizi socio-educativi, per esempio: la gestione informatica delle informazioni, i sistemi di documentazione e di valutazione, la gestione di riunioni con colleghi, famiglie e altri professionisti.

#### 4.2.4 Competenze sistemiche

La comunità, il sistema pubblico, i politici, le famiglie e altri gruppi professionali, così come i valori etici, morali e professionali dell'educatore sociale, costituiscono le condizioni fondamentali del lavoro socio-educativo. E' in rapporto a queste condizioni/vincoli che gli educatori sociali possono e devono svolgere le proprie funzioni, agire, negoziare e occuparsi dei compiti sociali a loro affidati.

Le competenze sistemiche comprendono l'insieme delle competenze che, fra le altre cose, permettono all'educatore di essere capace di agire in queste condizioni. Il lavoro socio-educativo è un compito sociale. I bisogni sociali, i cambiamenti e le trasformazioni politiche in relazione al sistema pubblico e privato, di cui il lavoro socio-educativo è parte, influiscono sulla complessità del lavoro socio-educativo e stabiliscono il quadro in cui si inserisce, i suoi contenuti e il suo status. Da un parte l'educatore sociale deve supportare e guidare la persona/utente nel "sistema" in cui vive; dall'altra, l'educatore sociale deve gestire le aspettative e le richieste che la comunità ha rispetto questi gruppi / persone. L'educatore sociale deve inoltre aiutare a migliorare e sviluppare le basi socio-culturali e le condizioni di questi gruppi.

Come detto precedentemente, il lavoro socio-educativo e i servizi socio-educativi non sono isolati, non sono "a parte". Sono un'istituzione sociale che fa parte di sistemi di welfare locali più ampi, dentro cui si inserisce il "quadro generale" delle attività socio-educative.

L'educatore sociale deve conoscere ed essere capace di relazionarsi e agire nei contesti di cui il suo servizio è parte, così deve:

- Conoscere il sistema globale in cui opera ed essere in grado di pianificare il lavoro tenendo conto del sistema legislativo, delle regole e dei contratti che costituiscono in generale la struttura del lavoro socio educativo
- Avere delle conoscenze basate sulla propria professionalità che lo rendano in grado di operare sia nella pubblica amministrazione che nelle organizzazioni private, e conoscere le modalità decisionali e gerarchiche
- Conoscere i sistemi organizzativi ed amministrativi e la loro gestione, in modo da poter rispondere alle richieste attuali e future delle imprese pubbliche e private, rispetto alla documentazione, alla valutazione e alla garanzia della qualità del proprio lavoro
- Conoscere i principali sistemi di valutazione e documentazione del lavoro socio-educativo
- Avere una visione approfondita ed essere in grado di partecipare come professionista nella costruzione del dialogo e della negoziazione delle decisioni che competono alle autorità locali in tema di educazione (p.e. politiche per l'infanzia e la gioventù, per il mercato del lavoro e per la famiglia..)
- Essere in grado di gestire l'impatto che il lavoro socio educativo ha sull'opinione pubblica. L'educatore sociale deve quindi prendere parte a dibattiti circa la professione socio-educativa e l'impatto che ha sulla comunità.

#### 4.2.5 Sviluppo e apprendimento di competenze

Le crescenti aspettative e richieste da parte della pubblica amministrazione per quanto concerne la documentazione, la valutazione, le garanzie di qualità e la collaborazione interdisciplinare, da una parte possono aiutare a qualificare il lavoro socio-educativo, dall'altra richiedono tempo e risorse che il più delle volte vengono sottratte alla relazione diretta con l'utente. Questo non sempre è in sintonia con la richiesta e il bisogno delle famiglie, che chiedono che l'educatore passi il maggior tempo possibile con l'utente per dargli la maggior attenzione educativa possibile. Le competenze che ne derivano, possono essere sintetizzate da una parte come competenze sistemiche, dall'altro come competenze per lo sviluppo e l'apprendimento.

Gli obiettivi, i compiti, le sfide e il funzionamento del lavoro socio-educativo cambiano a seconda dei cambiamenti nella società e delle priorità politiche. Bisogna aggiungere, oltre a questo, un'aumentata richiesta di verifica, documentazione ed efficienza. Contemporaneamente, la ricerca va avanti e c'è da registrare che si sono sviluppate nuove conoscenze sul lavoro socio-educativo, sul suo ruolo, sugli effetti diretti e collaterali e sulle metodologie che possono essere utilizzate nella pratica professionale.

Tutto questo, richiede un costante monitoraggio sulle soluzioni e metodi operativi, e un aggiornamento sullo sviluppo delle competenze, in modo che l'educatore sociale possieda le competenze necessarie in ogni momento per far fronte ai suoi compiti.

L'educatore sociale deve essere preparato al cambiamento e possedere strumenti evolutivi, che gli permettano di:

- Sviluppare ed aumentare le sue competenze professionali e le sue basi teoriche attraverso una formazione continua e complementare che gli permetta di migliorare le competenze, la progettualità, ecc.
- Saper cercare e acquisire continuamente nuove conoscenze ed abilità, ed essere capace di trasformarle nella pratica
- Sapere come fare per migliorare le competenze in modo sistematico, strategico ed adeguato, e partecipare alla loro ideazione e miglioramento

- Prendere parte a momenti di apprendimento formali ed informali
- Da solo o insieme ad altri, impegnarsi sistematicamente a raccogliere e documentare, generalizzare ed utilizzare l'esperienza nell'esecuzione e nello sviluppo del lavoro socio-educativo (sviluppo basato sull'esperienza)
- Saper riflettere in maniera critica e valutare il proprio lavoro, da solo e/o insieme ad altri
- Analizzare, sviluppare ed utilizzare i risultati della ricerca sulla pratica e sullo sviluppo del lavoro socio-educativo, e sui fondamenti della teoria (sviluppo basato sulla conoscenza)
- Partecipare e contribuire alle attività di analisi e sviluppo in relazione al proprio lavoro.

#### 4.2.6 Competenze generate dalla pratica professionale

Rispetto al modo con cui gli educatori sociali possono svolgere e gestire la funzione educativa, in modo da supportare al massimo l'intervento con la persona/utente, ci possono essere opinioni divergenti da parte di altri gruppi professionali.

Diventa quindi importante la consapevolezza, l'etica, i valori e le regole della professione, che devono costituire una base solida per il lavoro dell'educatore e la relazione con la persona/utente.

Le competenze che derivano da questo, possono essere sintetizzate come competenze generate dalla pratica professionale

Le competenze personali e relazionali, le competenze sociali e comunicative, le competenze sistemiche, quelle organizzative, di sviluppo e di formazione devono essere integrate da competenze che vengono generate dalla pratica professionale, in modo che complessivamente possano costituire la base del lavoro socio-educativo. Una base che possa sostenere le funzioni operative quotidiane dell'educatore sociale e che gli permette di svolgerle in modo professionale ed eticamente corretto.

Queste competenze includono:

##### 4.2.6.1 competenze teoriche e metodologiche

Oggi l'educazione sociale si sta affermando e sta costruendo una propria base teorica non legata ad un solo modello teorico-concettuale. L'educazione sociale non può essere iscritta all'interno di un'unica teoria: le basi teoriche che si stanno sviluppando comprendono aspetti legislativi ed elementi descrittivi della nostra pratica professionale combinati con elementi di pedagogia, psicologia, sociologia, antropologia, filosofia, ecc. La pratica socio-educativa perciò include capacità educative e professionalità, così come conoscenze teoriche e pratiche, metodi e strumenti.

Gli educatori sociali devono perciò:

- Avere familiarità con le teorie pedagogiche e sociali di base, generalmente riconosciute ed accettate
- Saper cercare ed acquisire le teorie educative, psicologiche, sociologiche, antropologiche più adeguate e rilevanti per il proprio operato ed includerle nella propria pratica professionale
- Saper acquisire ed utilizzare le pratiche più rilevanti e riconosciute - per es. le metodologie per il lavoro di gruppo
- Saper motivare le proprie azioni ed attività sulla base di teorie e metodi riconosciuti

- Saper contribuire alla generazione di conoscenze sulla base di riflessioni ed esperienze derivanti dalla pratica professionale.

#### 4.2.6.2 Competenze per il comportamento professionale

Oltre alle conoscenze pratiche e teoriche sui metodi, sono importantissimi per la professionalità socio-educativa l'autoriflessione, le regole, i valori etici e morali della professione. Ciò implica un insieme di competenze professionali che sono necessarie per la condotta della professione socio-educativa. Le competenze dell'educatore sociale per il comportamento professionale sono, fra le altre:

- Padroneggiare la terminologia ed i concetti della professione e parteciparne alla creazione di nuovi
- Essere capace di interiorizzare i valori etici e morali della professione
- Essere capace di prendere parte a dibattiti, di proporre e scrivere documenti, accordi, ecc. sull'educazione sociale
- Avere conoscenza della terminologia, concetti e fondamenti etici delle professioni più vicine.

#### 4.2.6.3 Competenze culturali

La professionalità dell'educatore sociale include anche competenze culturali, cioè conoscere e saper includere i vari punti di vista delle differenti culture e dei loro valori culturali. L'educatore sociale deve essere capace di usare questa competenza culturale insieme alla persona/utente, per scoprire e comprendere meglio i valori e le ragioni di quest'ultimo, così da contribuire allo sviluppo delle competenze culturali vicine alla persona/utente.

La competenza culturale degli educatori sociali assume così diverse dimensioni:

- Una relazione efficace con la persona/utente dipende dal fatto che l'educatore sociale sappia e riconosca che i valori culturali aiutano, formano e costituiscono la base che permette alle persone di accedere ed entrare in relazione con gli altri, e costituiscono il loro modo di relazionarsi e comportarsi nella comunità
- L'educatore deve conoscere o avere le competenze per acquisire conoscenze e saperi sulle culture differenti ed i loro valori
- L'educatore deve sapersi relazionare alla cultura nella quale è incluso il servizio socio-educativo in cui opera, e ha il compito di saperla trasmettere alla persona/utente in quanto parte del progetto educativo.

#### 4.2.6.4 Competenze creative

L'educatore sociale deve padroneggiare forme espressive e abilità creative, gestuali e musicali, che siano utilizzabili come parte integrante dell'intero lavoro socio-educativo con le persone, per favorire il loro sviluppo espressivo, sociale, linguistico ed intellettuale.

Inoltre, l'educatore sociale deve condividere con la persona/utente le modalità per acquisire e sviluppare le proprie forme espressive in modo da ampliare l'orizzonte creativo in un contesto sociale e culturale.

## **5. L'esigenza di una base etica**

Il lavoro professionale di educatore sociale è basato su valori umanitari e democratici. Gli educatori sociali promuovono l'uguaglianza e il rispetto verso tutte le persone, e danno particolare attenzione ai bisogni individuali. Rispettano e proteggono il diritto alla privacy e all'autonomia dei loro clienti. Il rispetto, la cura e l'empatia verso i loro clienti e le loro famiglie, la solidarietà con i gruppi vulnerabili e fragili, la lotta contro la povertà e per la giustizia sociale, formano i fondamenti etici della professione degli educatori sociali.

### **5.1. Obiettivi delle Linee Guida Etiche**

5.1.1. Aumentare la coscienza e le azioni etiche nel campo dell'educazione sociale.

5.1.2. Aumentare le buone pratiche e l'esercizio professionale in accordo con i principi e i criteri universalmente riconosciuti e approvati dall'Associazione Internazionale di Educatori Sociali (AIEJI).

5.1.3. Stimolare l'interesse sociale e richiamare l'attenzione sui fondamenti etici dell'educazione sociale.

5.1.4. Stimolare un'identità professionale fra gli educatori sociali indipendentemente dai paesi d'origine.

5.1.5. Rinforzare o stimolare una riflessione etica ed un dibattito fra educatori sociali.

### **5.2 Principi delle Linee Guida Etiche**

5.2.1. Gli educatori sociali rispettano le dichiarazioni ed i documenti delle Nazioni Unite e di altre organizzazioni dei diritti umani riconosciute a livello internazionale che promuovono il rispetto e la protezione della libertà, dell'uguaglianza, della dignità e dell'autonomia di tutti gli esseri umani. Gli educatori sociali realizzano il loro lavoro in maniera consapevole senza distinzione di nazionalità, etnia, religione, razza, genere o abilità individuali.

5.2.2. Gli educatori sociali lavorano in totale cooperazione con gli utenti per facilitare e potenziare la capacità delle persone di affrontare e di esercitare il controllo sulle loro vite. *L'empowerment*, guidato dalla dignità e dal rispetto, è uno degli elementi essenziali della pratica professionale degli educatori sociali.

5.2.3. Gli educatori sociali mantengono la privacy sulle informazioni private delle persone con le quali lavorano. La riservatezza professionale protegge i diritti della persona di controllare le sue informazioni ed è la pietra angolare di un rapporto di fiducia fra l'educatore sociale e le persone con le quali lavora. Tutte le informazioni personali devono essere mantenute e registrate in modo che l'accesso sia protetto. Se le informazioni personali si devono utilizzare per fini educativi o informativi, si deve ottenere il permesso della persona e/o della famiglia, e si deve preservare l'anonimato, se così è richiesto. L'esenzione della riservatezza professionale soltanto sarà giustificata in termini di alta priorità e confermata da organismi ufficiali.

5.2.4. Gli educatori devono mantenere un alto livello professionale che include la conoscenza professionale, la riflessione etica e la qualità del lavoro quotidiano. Gli educatori sociali sono completamente responsabili delle loro proprie azioni, indipendentemente dalle eventuali richieste di una autorità superiore. Gli educatori sociali devono rispettare l'autonomia personale dei loro utenti ed opporsi a qualsiasi



uso della costrizione che non sia basata sulla legge o sulle norme o che non abbia una giustificazione etica.

5.2.5. Gli educatori sociali accettano la responsabilità professionale in accordo con la loro formazione. Si impegnano nel fornire servizi che riuniscano le più rigorose richieste professionali. Gli educatori sociali sono responsabili nel mantenere il loro sapere professionale.

5.2.6. Gli educatori sociali trattano con rispetto gli altri professionisti con i quali lavorano e si sforzano di proteggere l'onore e gli interessi della professione e di tutta la Comunità. Un sistema esauriente e ben coordinato deve contare su rapporti positivi fra i lavoratori e gli utenti del servizio. Gli educatori sociali mostreranno rispetto e riservatezza verso gli altri professionisti, colleghi ed amministratori della sua rete. Chiederanno assistenza ad altri esperti se necessario, e riconosceranno il sapere degli altri professionisti. Saranno inoltre in grado di utilizzare il loro proprio sapere per consigliare ed orientare altri.

5.2.7. Gli educatori sociali hanno la responsabilità di richiamare l'attenzione sulle condizioni che creano problemi sociali e che possono portare all'esclusione sociale o anche a condizioni di vita inaccettabili.

5.2.8. Gli educatori sociali, in determinate occasioni, dovranno premere sui politici o sui mass-media per proporre pratiche per un cambiamento sociale positivo. In tutte le apparizioni pubbliche dovranno specificare se stanno attuando in forma indipendente o rappresentando la professione. Gli educatori sociali aderiranno sempre al loro codice etico professionale ed al principio della responsabilità personale.

5.2.9. Questi principi e valori non devono essere visti come componenti di una descrizione esauriente delle pratiche professionali accettabili degli educatori sociali.

## 6. La Dichiarazione di Montevideo

La dichiarazione di Montevideo del XVI Congresso Mondiale di AEJI afferma che:

- 1°. Riaffermiamo e comproviamo l'esistenza del campo dell'Educazione Sociale come un "agire" specifico, orientato a garantire l'esercizio dei diritti dei soggetti destinatari della nostra azione, e che questo richiede un nostro costante impegno a livello etico, tecnico, scientifico e politico;
- 2°. Per la realizzazione di questo impegno, è importante e prioritario il consolidamento della figura dell' Educatrice o dell'Educatore Sociali, la sua integrazione nelle équipes di lavoro e la sua organizzazione in collegi o associazioni;
- 3°. L'azione educativa richiede che le Educatrici e gli Educatori Sociali abbiano una formazione solida, di base e permanente;
- 4°. Questa formazione (di base e permanente) deve essere prevalentemente mirata verso la pratica educativa, con un'analisi critica permanente;
- 5°. Riconosciamo l'importanza dei processi di sistematizzazione della pratica professionale come un modo per contribuire alla formazione, al perfezionamento professionale - che è un diritto dei soggetti dell'educazione sociale -, così pure l'importanza della problematizzazione, in questo processo, dei nostri propositi politico-pedagogici;
- 6°. Riaffermiamo che l'etica deve essere un riferimento permanente, e deve essere concepita e realizzata in forma collettiva, essendo la partecipazione critica dei soggetti uno dei suoi pilastri;
- 7°. Le Educatrici e gli Educatori Sociali rinnovano il loro impegno con la democrazia, per la giustizia sociale, nella difesa del patrimonio culturale e dei diritti di tutte le persone umane, da cui la convinzione che un altro mondo è possibile.

Montevideo, 18 novembre 2005