

**RAPPORTO 2011-2012
SUI BISOGNI FORMATIVI DEGLI
OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI,
SOCIOSANITARI ED EDUCATIVI DEL
FRIULI VENEZIA GIULIA**

ART.1, COMMA 2 LEGGE REGIONALE 16 APRILE 1997, N.13

Trieste, giugno 2012

PREMESSA

Tra il 2010 ed il 2011, l'IRSSeS ha promosso una serie di iniziative formative (tab. 1) destinate agli operatori del FVG che prestano servizio in contesti socioassistenziali, sociosanitari e socioeducativi. Per comprendere quali siano le caratteristiche, i bisogni di formazione e gli interessi di coloro che hanno partecipato e che in ampia parte rappresentano l'insieme di operatori impegnati nei servizi sociali del territorio regionale, è stato proposto, come negli anni precedenti, un questionario in forma anonima. In questa edizione del presente rapporto si esporranno pertanto in forma aggregata i dati per queste due annualità emersi dall'analisi di un complessivo di 631 questionari (406 nel 2010, 225 nel 2011).

Codice	Denominazione	Questionari	%
01/2010	Maturazione affettiva e relazionale nella disabilità	22	3,5
02/2010	L'aggressività nei servizi alla persona	37	5,9
03/2010	Programmare e controllare le performance dei servizi	23	3,6
04/2010	La presa in carico dell'abusante	19	3,0
05/2010	Vulnerabilità sociali e rete dei servizi: verso una ridefinizione del lavoro sociale	34	5,4
06/2010	Progettare l'intervento sociale	26	4,1
13/2010	Corso di aggiornamento per i coordinatori dell'Associazione CEST per soggetti con disabilità di Trieste	8	1,3
20/2010	Corso di formazione per gli operatori dei servizi alla persona dell'A.S.S. n. 6 (area minori)"	20	3,2
23/2010	La valutazione discorsiva	18	2,9
24/2010	Dilemmi etici e comportamenti professionali	145	23,0
25/2010	Reti di comunicazione e comunità virtuali	13	2,1
27/2010	La violenza tra i minori	34	5,4
28/2010	Le rappresentazioni sociali	7	1,1
01/2011	Lavorare con famiglie migranti	42	6,7
02/2011	La supervisione dei tirocini professionali	44	7,0
03/2011	Personalizzazione degli interventi, umanizzazione dei servizi	34	5,4
04/2011	I linguaggi della relazione di aiuto	19	3,0
Codice	Denominazione	Questionari	%
06/2011	Federalismo e conseguenze sul sistema dei servizi sociali	25	4,0
10/2011	Corso di formazione per gli educatori dei centri estivi - Distretto Alto Isontino 2011	25	4,0
13/2011	Solo per gioco	4	0,6
14/2011	Partecipazione e pratiche collaborative nel welfare plurale	9	1,4
15/2011	L'autodeterminazione Ordine degli Assistenti Sociali e la Facoltà di Scienze della Formazione – Università degli Studi di Trieste	23	3,6
Totale		631	100%

Tabella 1 - Questionari raccolti nei corsi organizzati dall'IRSSeS tra il 2010 ed il 2011

IL QUESTIONARIO

La scheda di valutazione (scheda in uso dal 2006) è suddivisa in due sezioni:

- Sezione 1: riguarda le tematiche più specifiche relative ai bisogni soggettivi in ambito formativo; attraverso la scelta tra numerose opzioni possibili sono state poste le seguenti domande:
 1. Quanto sente rilevanti le esigenze formative nell'ambito del Suo lavoro?
 2. Qual è attualmente la tematica emergente che è chiamato/a ad affrontare nel Suo lavoro?
 3. Verso quale utenza è rivolto prevalentemente il Suo intervento professionale?
 4. Esprima il Suo livello di interesse ad acquisire maggiori conoscenze sulle seguenti utenze, in relazione alle sue esigenze attuali e alle prospettive professionali future.
 5. Esprima il Suo livello di interesse a migliorare le seguenti competenze specifiche trasversali.
 6. Quanto sente l'esigenza di confrontare le Sue esperienze con altri operatori?
 7. Quali tra i seguenti temi specifici suscitano maggiormente il Suo interesse?
 8. L'ostacolo principale alla partecipazione a corsi ed iniziative di formazione e aggiornamento.

- Sezione 2: si richiedono alcune caratteristiche socio-demografiche e professionali delle persone che hanno parte alle iniziative formative ovvero:
 1. Il genere e l'età.
 2. Il titolo di studio conseguito e nel caso di laureati, il tipo di laurea.
 3. L'ente e il relativo servizio di impegno professionale.
 4. La qualifica professionale.
 5. Da quanti anno lavorano nell'attuale posizione.
 6. L'ambito provinciale della sede lavorativa.

CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI

Questa prima parte presenta le analisi emerse dai dati della seconda sezione del questionario, ovvero le caratteristiche socio-demografiche e professionali dei partecipanti.

Per quanto riguarda il genere si può osservare dalla tabella 2 che la maggioranza è di sesso femminile, anche in modo sensibilmente superiore rispetto agli anni scorsi.

	Frequenza	Percentuale Rispondenti (2009)
Maschi	79	13,7% (38,2%)
Femmine	497	86,3% (61,8%)
Totale dei rispondenti	576	100,0%
Non rispondenti	55	
Totale	631	

Tabella 2 - Genere dei partecipanti

Rispetto alle annualità precedenti non si registrano modificazioni riguardanti le classi di età (tab. 3) dei rispondenti poiché la maggior parte hanno un'età tra i 30 e i 39 anni e, a seguire tra i 40 e i 49: si può osservare comunque una maggiore partecipazione degli operatori più giovani.

	Frequenza	Percentuale rispondenti (2009)
fino a 29	90	16,1 % (15,2%)
30-39	209	37,3% (33,1%)
40-49	151	27,0 % (32,2%)
50-59	104	18,6 % (17,5%)
oltre 60	6	1,1% (1,8%)
Totale rispondenti	560	100,0%
Non rispondenti	71	
Totale	631	

Tabella 3 - Fasce d'età dei partecipanti

I titoli di studio prevalenti sono la laurea conseguite con il vecchio ordinamento e quella triennale. Si nota rispetto alle edizioni passate una certa diminuzione di persone con livelli inferiori di istruzione. La percentuale sostanzialmente doppia di persone in possesso della laurea triennale potrebbe indicare che stanno progressivamente accedendo alle iniziative formative giovani laureati in servizio sociale.

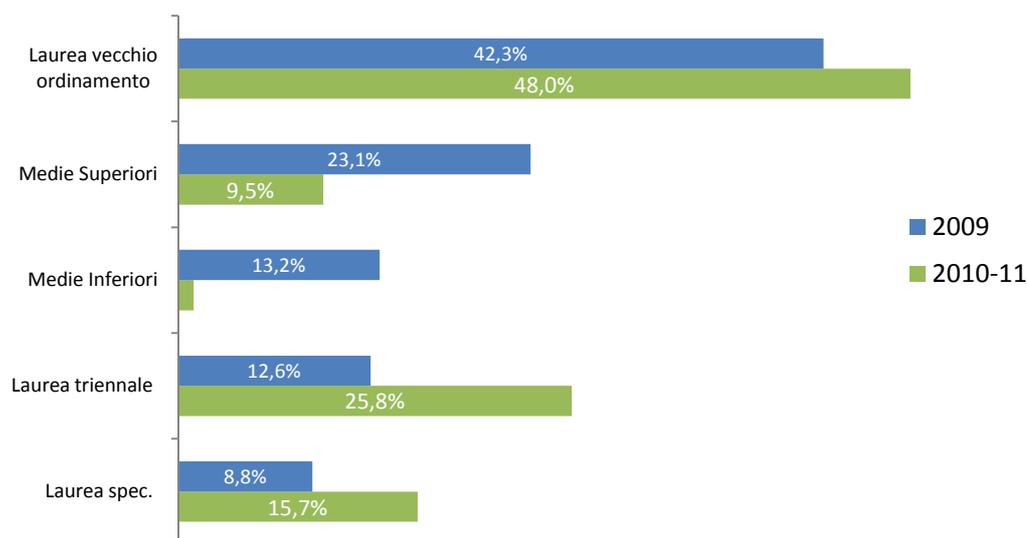


Grafico 1 – Titolo di studio dei partecipanti

A conferma di ciò, si evidenzia la netta predominanza di laureati in servizio sociale e la scarsità di quelli in altre discipline, rispetto ai dati precedenti, se non per una presenza relativamente consolidata di psicologi (graf.2). Nella categoria "altro", le discipline prevalenti sono quelle umanistiche (lettere e filosofia).

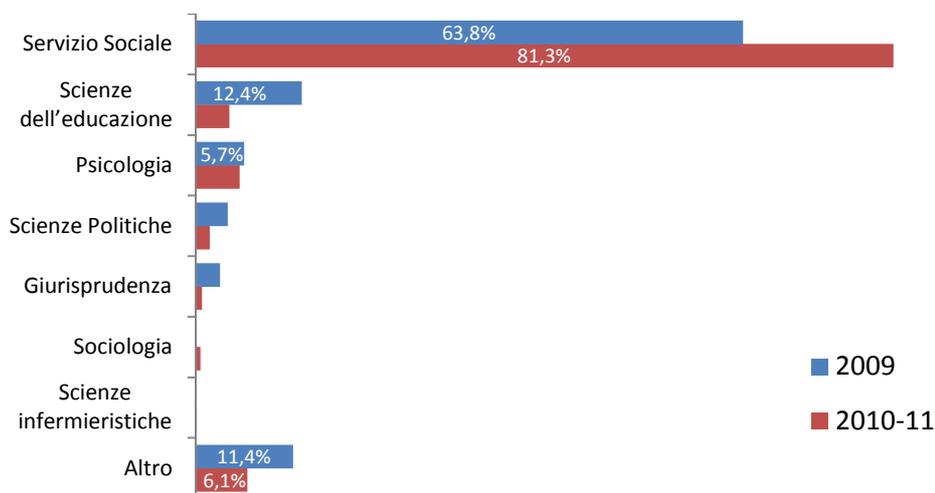


Grafico 2 – Tipologie delle lauree dei partecipanti

Le qualifiche dei partecipanti (grafico 3) confermano quanto emerso dai titoli di studio, ovvero una maggioranza quasi raddoppiata di assistenti sociali ed una netta diminuzione di altri profili professionali.

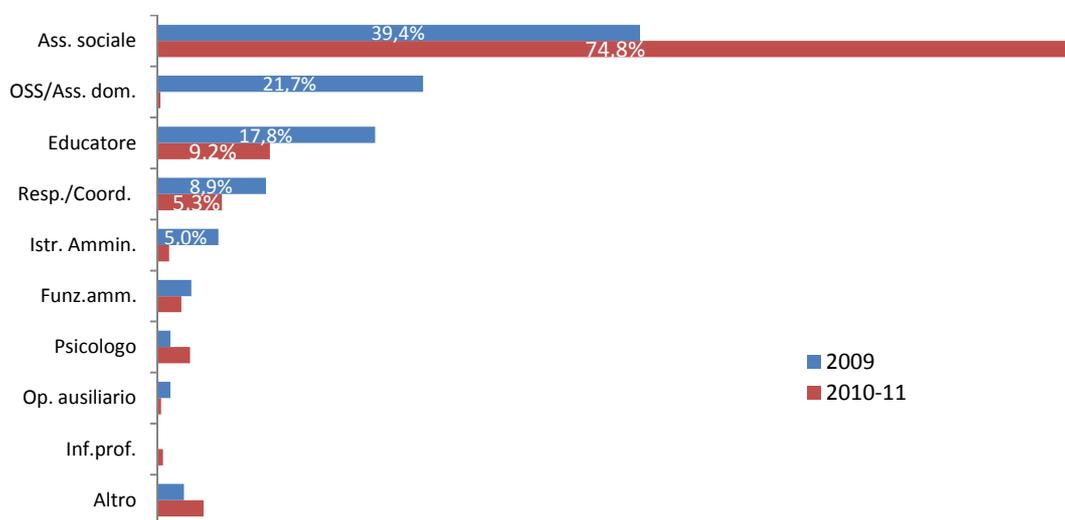


Grafico 3 – Qualifiche professionali di chi ha effettuato il questionario

Chi ha frequentato i corsi (tab.4) è di prevalenza un assistente sociale operante presso un servizio comunale o di un'azienda sanitaria oppure un educatore occupato presso una cooperativa. Si noti la nuova presenza di assistenti sociali occupati del Ministero di grazia e giustizia (UEPE e USSM). In generale, hanno preso parte più dipendenti delle Aziende Sanitarie piuttosto che delle cooperative e dei Comuni (grafico 4).

	Educatore	Ass. soc.
Comune	13	276
ASS	3	97
Associaz.	5	4
ASP	1	17
Prov.	0	0
Fondaz.	1	2
Coop.	26	1
Non occup.	0	10
Ministero	4	32

Tabella 4 - Ripartizione delle principali qualifiche professionali all'interno degli enti

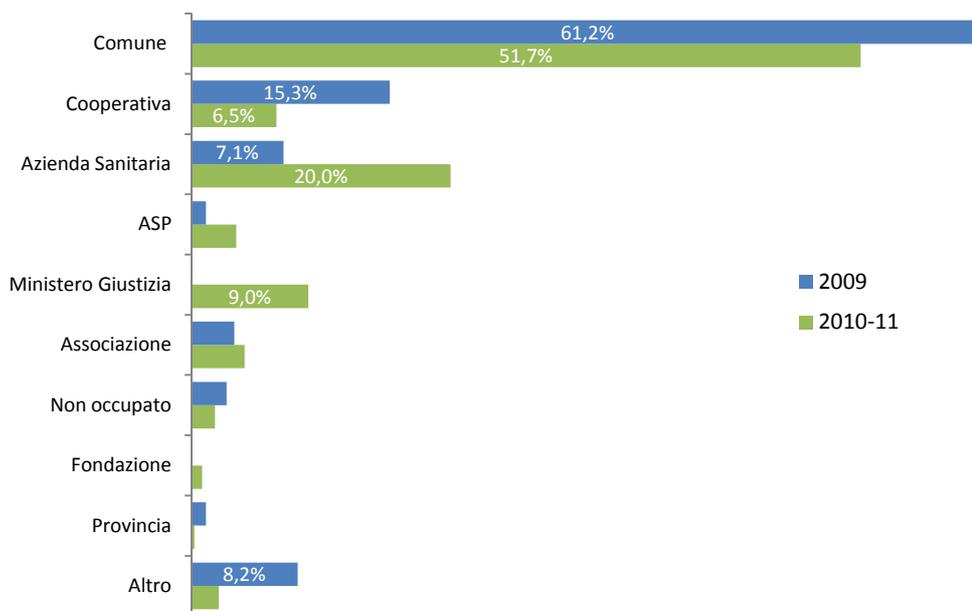


Grafico 4 – Ente di appartenenza degli operatori

Anche se risulta consolidata la presenza maggioritaria (grafico 5) di operatori dei servizi sociali comunali, si può evidenziare un aumento di partecipanti che prestano servizio nei consultori, nonché nell'ambito delle dipendenze. Importante la nuova presenza già evidenziata di operatori dell'Ufficio Esecuzioni Penali Esterne (UEPE) del ministero di grazia e giustizia.

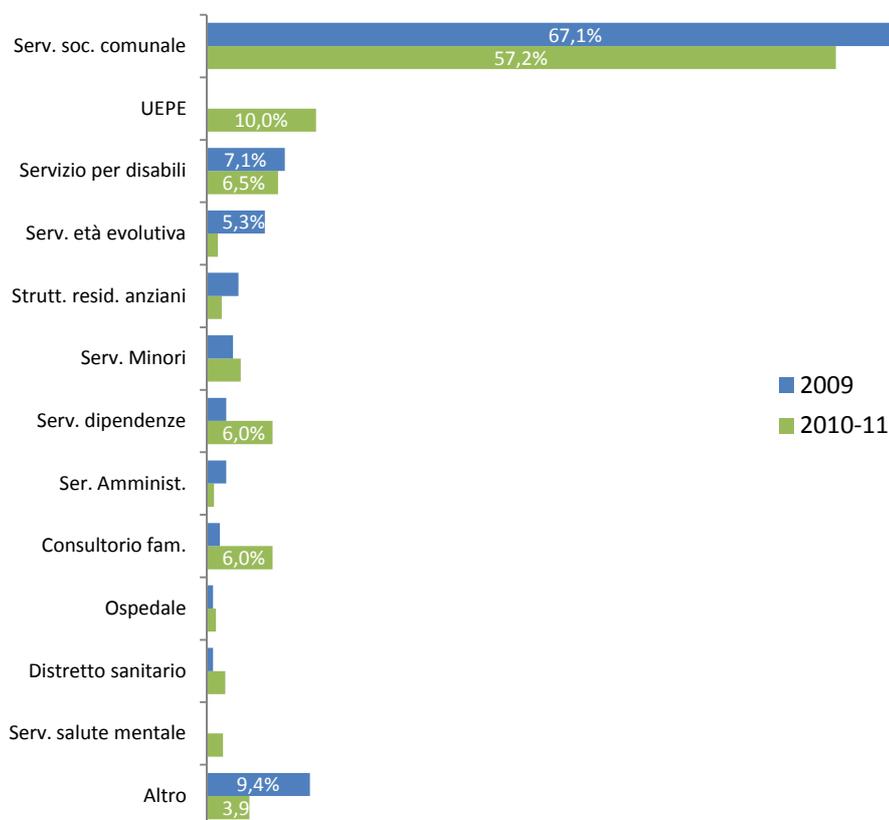


Grafico 5 – Sede lavorativa dei partecipanti

Andando a considerare la provenienza geografica, si nota dalla tabella 5 una certa diminuzione di partecipanti che giungono da Trieste, Udine (che però diventa la città di origine di maggior parte dei partecipanti) e Pordenone, a favore invece di persone che afferiscono da Gorizia e da fuori regione.

	2009	2010-11
Trieste	48,9%	27,9%
Udine	20,9%	35,1%
Gorizia	15,4%	13,2%
Pordenone	6,6%	17,9%
Fuori FVG	8,2%	6%
Totale	100%	100%

Tabella 5 – Provenienza dei partecipanti

Rispetto al 2009, in prevalenza gli operatori hanno da 6 a 10 anni di anzianità di servizio. Minore il numero di persone con più recenti o più lunghe esperienze lavorative (vedasi tabella 6), a conferma di quanto rilevato per i titoli di studio e l'età dei partecipanti.

Anni lavorati	2009	2010-11
da 0 a 5	32,0%	16,1%
da 6 a 10	23,6%	37,3%
da 11 a 20	36,0%	27,0%
oltre 21	8,4%	1,1%
Totale	100%	100%

Tabella 6 – Anzianità di servizio degli operatori

A commento di questa prima parte si può concludere che hanno frequentato i corsi sono persone relativamente più giovani sia per età che per esperienza professionale, selezionati nel profilo professionale di assistente sociale che opera in vari servizi di enti locali della regione FVG.

ANALISI DELLE RISPOSTE SUL FABBISOGNO FORMATIVO

In questa parte del lavoro si analizzeranno gli aspetti del questionario maggiormente inerenti alla formazione, ovvero gli interessi generali e particolari rispetto agli ambiti e le competenze dei frequentanti, nonché le loro richieste relative all'aggiornamento professionale.

La tabella 1 presenta i dati relativi al quesito: "Quanto sente rilevanti le esigenze formative nell'ambito del suo lavoro?": le possibilità di risposta sono cinque livelli graduati di interesse. Il bisogno di formazione resta comunque alto, sebbene rispetto all'edizione precedente la maggior parte dei rispondenti non sente più *moltissimo* l'esigenza di aggiornarsi (all'incirca 10% in meno)

	Frequenza	Percentuale risposte (dati 2009)
Per nulla (1)	1	0,2% (0,0%)
Poco (2)	3	0,5% (0,5%)
Abbastanza (3)	49	7,9% (6,6%)
Molto (4)	321	51,4% (43,7%)
Moltissimo (5)	250	40,1% (49,2%)
Totale	624	100,0%
Non risposte	7	
Totale	631	

Tabella 7 – Interesse nei confronti della formazione.

Le tematiche percepite come emergenti sono state espresse in forma aperta. Le risposte sono state ricodificate come illustra la tabella 8 per ambiti e contesti, come nei rapporti precedenti.

	2009	2010-11	Variazione
Esclusione sociale	21,1%	22,2%	-1,1%
Minori	18,0%	19,7%	-1,7%
Aspetti socio-sanitari	16,5%	10,2%	6,3%
Anziani	10,5%	11,0%	-0,5%
Asp. Organizzativi	8,3%	12,6%	-4,3%
Famiglie Problematiche	8,3%	8,9%	-0,6%
Disabili	4,5%	3,9%	0,6%
Immigrati	4,5%	2,1%	2,4%
Relazione di aiuto	3,0%	1,7%	1,3%
Psichiatria	2,3%	2,4%	-0,1%
Dipendenze	2,3%	3,0%	-0,7%
Amministrazione	0,8%	0,7%	0,1%
Giovani	1,8%	0,0%	-1,8%

Tabella 8 – Tematiche emergenti nella propria esperienza professionale.

L'ambito di maggior interesse resta, come facilmente ipotizzabile, l'esclusione, ovvero i percorsi del disagio socio-economico (emergenza casa, nuove povertà). Visto l'ambito di servizio dei rispondenti, il contesto del lavoro con i minori suscita un'attenzione costante. Gli aspetti socio-sanitari, ovvero l'integrazione tra servizi, la progettazione e pianificazione degli interventi ecc.. suscitano un desiderio di maggior approfondimento, rispetto agli aspetti organizzativi.

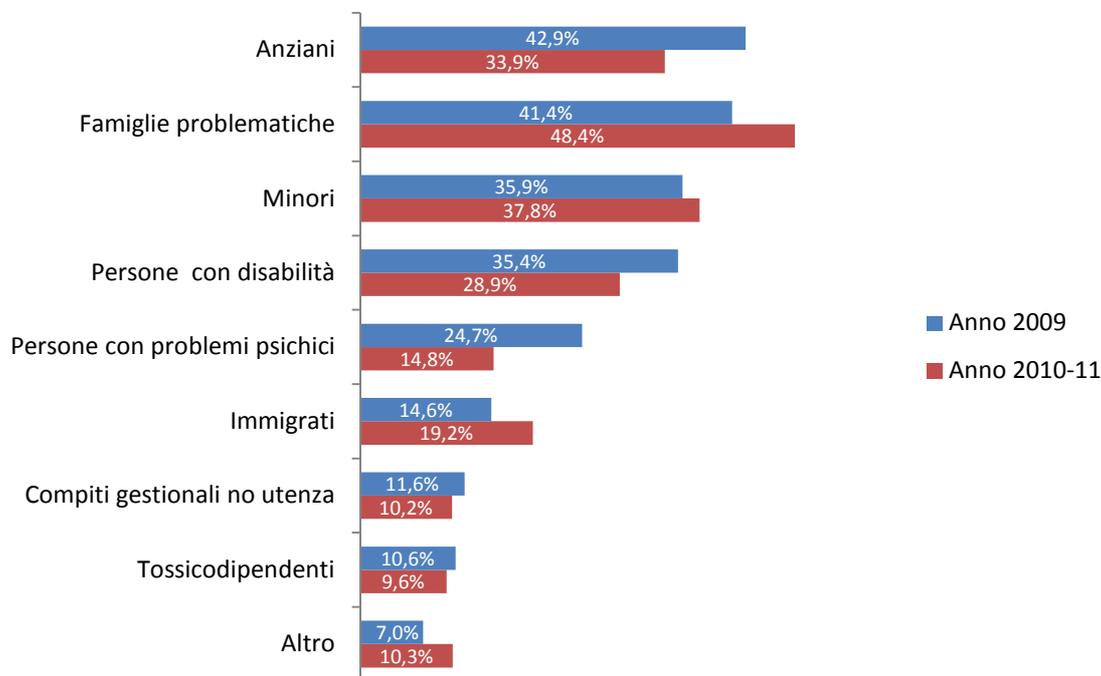


Grafico 6 – UtENZE di intervento degli operatori interpellati.

Il grafico 6 illustra quali siano le categorie di utenze, con i quali i frequentanti interagiscono prevalentemente nel loro ambito operativo: sono le famiglie problematiche i tipi di utenza prevalente, seguiti da minori, anziani e persone con disabilità. Ciò potrebbe essere dovuto anche alla nuova presenza di operatori di servizi quali UEPE e USSM del Ministero di Grazia e Giustizia, che evidentemente possono trovarsi in contesti familiari complessi. A sostegno di ciò si nota che

l'andamento rispetto agli anni precedenti evidenzia un numero di persone che lavora sicuramente in contesti multiproblematici con una certa prevalenza di minori e dove la presenza di utenti anziani è comunque predominante ma in modo ridotto rispetto alle edizioni passate del presente report. Sono in aumento le persone che operano a contatto con gli immigrati, in riduzione chi lavora con le dipendenze e la disabilità.

Altre tipologie di utenza, espresse in forma aperta, sono tipologie particolari all'interno di quelle sopraindicate: più precisamente, a conferma di quanto già emerso, ci sono persone con problemi legati alla giustizia.

Il grafico 7 illustra quale sia il livello di interesse ad acquisire maggiori conoscenze su alcuni tipi di utenze. La risposta poteva essere data su una scala graduata (tab.9) da 1 a 5. Il colore rosso e blu indicano livelli di interesse scarso, mentre quelle di colore verde, livelli medi. L'interesse alto è evidenziato dai colori viola ed arancio.

	Nessun interesse	Poco Interesse	Abbastanza interesse	Molto interesse	Massimo interesse
Ponderazione	1	2	3	4	5

Tabella 9 – Ponderazione dei livelli di interesse

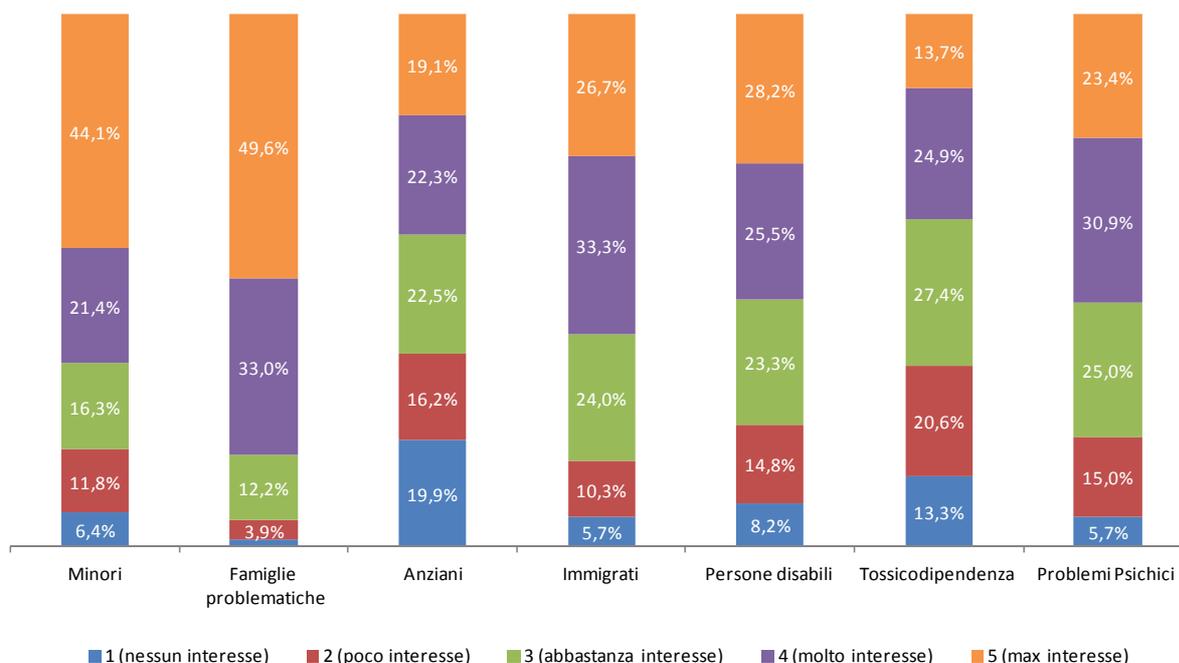


Grafico 7 – Gradi di interesse verso specifiche tipologie di utenza.

Dal grafico appaiono evidenti alti livelli di interesse (come negli anni scorsi), verso le famiglie problematiche ed i minori, ovvero, vista la prevalenza d'intervento nei confronti di queste tipologie di utenza, gli operatori sentono il desiderio di approfondire le loro conoscenze su tematiche peculiari di questi ambiti. In modo minore, ma tendenzialmente alto, questa necessità è sentita verso gli immigrati e le persone con disturbi psichici e con disabilità. Per quanto riguarda gli anziani e la dipendenza, si riscontrano percentuali più basse.

Nella tabella successiva è possibile osservare le misure di tendenza centrale dei punteggi di interesse sopraindicati.

Utenza	Moda		Media	
	2009	2010-11	2009	2010-11
Famiglie problematiche	5	5	4,2	3,8
Minori	5	5	3,8	4,3
Problemi Psicici	5	3	3,6	3,0
Immigrati	4	4	3,5	3,7
Persone disabili	4	5	3,5	3,5
Anziani	5	3	3,2	3,1
Tossicodipendenza	3	4	3,0	3,5

Tabella 10: Misure di tendenza centrale dei punteggi d'interesse verso utenze specifiche.

Rispetto ai dati del 2009, si può notare che le “famiglie problematiche” riscontrano sì livelli di interesse alti ma con medie leggermente più basse. Tale tendenza è inversa invece per i minori, che riscontrano valori mediamente rialzati: si noti però che in entrambi i casi la moda, ovvero il valore più frequente di risposta è “5”. Le problematiche della dipendenza destano maggiori desideri di approfondimento, rispetto alle persone con problemi psichici. Comunque alto e consolidato l'andamento verso gli “immigrati” e la disabilità. Valori medi ma tendenzialmente più bassi (c.s.) per gli approfondimenti verso le persone anziane.

	Minori	Famiglie problematiche	Anziani	Immigrati	Persone con disabilità	Dipendenza	Problemi Psicici
Serv. Soc. Com	5	5	4	4	4	3	4
Serv. Min.	5	5	1	4	1	1	2
Serv. Disabili	2	4	3	1	5	1	4
Distr. Sanit.	5	5	3	5	5	3	4
Serv. Dipen.	4	4	1	3	2	5	4
Consul. Fam.	5	5	1	4	3	3	3
Serv. Amm.	1	2	2	2	1	1	1
Strutt. Anz.	2	2	5	3	4	1	5
Ospedale	3	4	1	3	3	2	2
Serv. Sal. Ment	3	5	2	3	2	4	5
Serv. Età evol.	4	5	1	4	5	1	4
UEPE	5	5	1	3	5	3	5
ALTRO	5	5	2	4	4	5	2

Tabella 11 - Valori più frequenti (moda) degli interessi specifici di utenze per tipologie di servizi.

La tabella 11 indica il valore più frequentemente riscontrato dell'interesse specifico nei confronti della tipologia d'utenza suddiviso per tipologia di servizio di impiego dei frequentanti. Si può evidenziare complessivamente che:

- il prevedibile alto interesse di professionisti operanti in servizi specifici per determinate categoria d'utenza potrebbe essere un indicatore di coerenza dei dati presentati.
- Gli operatori dei servizi sociali, dei distretti sanitari, dei servizi per l'età evolutiva e presso l'UEPE, hanno necessità di approfondimento mediamente alte e trasversali, mentre quelli dei servizi per minori sono complessivamente più selettivi per ambito con una certa e comprensibile attenzione verso il tema dell'immigrazione. La stessa analisi può valere anche per chi lavora nei consultori, mediamente però più interessati ad utenze che possono entrare in contatto con questo servizio ovvero le disabilità, il disagio psichico e la dipendenza.

- Chi lavora nei servizi per la dipendenza vorrebbe ricevere una maggior formazione inerente i minori e le famiglie problematiche, evidentemente per l'insorgenza di problematiche che investono sensibilmente anche i nuclei familiari di queste
- Sebbene il numero di persone che lavorano negli ospedali sia per questo campione relativamente basso, sembra giusto evidenziare che questi operatori sentano la necessità di conoscere meglio le tematiche inerenti le famiglie multiproblematiche e l'immigrazione, piuttosto che nei confronti di tipologie di utenze quali gli anziani che incontrano con tutta probabilità più frequentemente nei loro servizi. Ciò potrebbe indicare che si stanno affacciando in ambito ospedaliero nuove problematiche che suscitano nel personale l'acquisizione di nuove conoscenze.

Il desiderio di approfondire delle competenze più aspecifiche per settore e perciò trasversali, è stato approfondito nel quesito numero sei del questionario, che attraverso la medesima ponderazione espressa in tabella 9, ha valutato l'interesse per questi temi:

La valutazione delle situazioni (problema individuale/sociale).....	Val_Sit
La progettazione e programmazione degli interventi	Pro_Interv
La verifica degli interventi e il controllo qualità	Ver_Interv
La comunicazione interpersonale.....	Comu_Interp
Le dinamiche e la gestione dei gruppi	Din_Grup
L'organizzazione e gestione dei servizi	Org_Gest
La gestione del rapporto con le risorse territoriali.....	Ris_Terr

Dall'analisi delle percentuali nel grafico 8, si nota un generale gradimento di tutte le tematiche proposte, sebbene i temi inerenti la valutazione dei bisogni e progettazione degli interventi siano predominanti, assieme alla problematica della comunicazione interpersonale. Appare interessante la volontà di conoscere meglio la gestione delle risorse territoriali: si può ipotizzare che la mancanza di risorse stimoli ad una maggiore attenzione verso la comunità ed il suo territorio. Nonostante la valutazione e la progettazione siano di un certo interesse, la verifica degli interventi - sebbene sia anch'essa una componente fondamentale del metodo di lavoro socio-assistenziale - non è allo stesso livello delle altre. Gli aspetti gestionali e le dinamiche di gruppo non sembrano essere ambiti di approfondimento al pari dei precedenti.

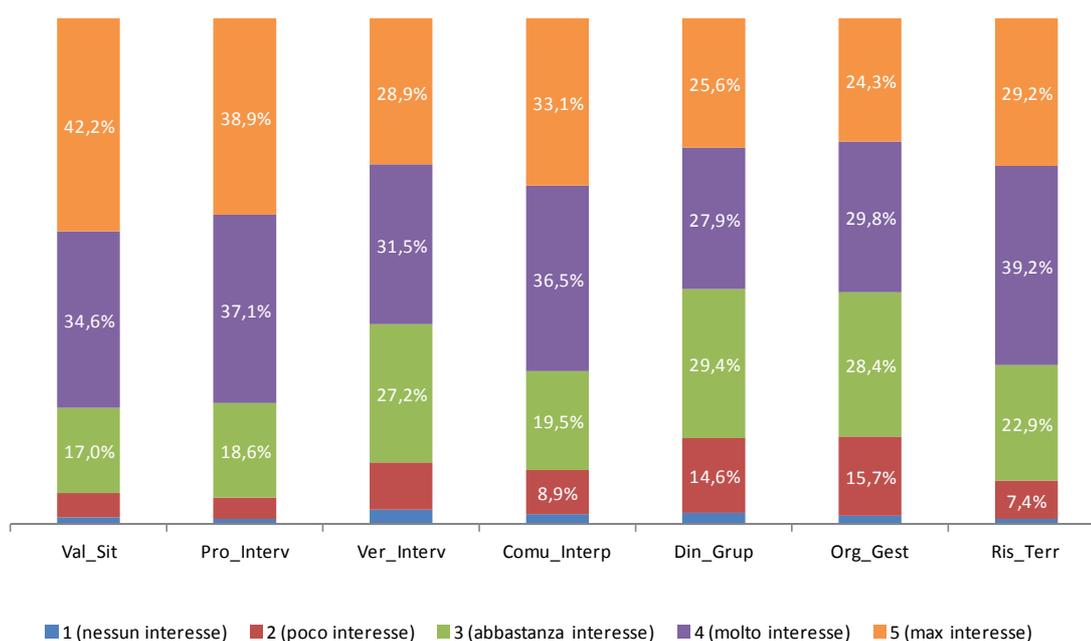


Grafico 8 – Frequenze dei livelli d'interesse per alcune competenze specifiche

Competenza	Moda		Media	
	2009	2010-11	2009	2010-11
Val_Sit	4	5	4,1	4,1
Pro_Interv	5	5	4,2	4,1
Ver_Interv	5	4	3,9	3,7
Comu_Interp	5	4	4,0	3,9
Din_Grup	5	3	3,8	3,6
Org_Gest	4	4	3,8	3,6
Ris_Terr	5	4	4,0	3,9

Tabella 12 – Misure di tendenza centrale dell’interesse verso alcune competenze specifiche

Confrontando i dati con quelli del 2009, nelle misure di tendenza centrale in tabella 12, si nota un andamento pressoché sovrapponibile del gradimento delle competenze aspecifiche proposte, se non per una leggera flessione già emersa nelle analisi delle percentuali verso la “verifica degli interventi”, le “dinamiche di gruppo” e gli “aspetti organizzativo gestionali”.

La tabella successiva specifica le competenze trasversali di maggior interesse a seconda delle qualifiche professionali

	Val_Sit	Pro_Interv	Ver_Interv	Comu_Interp	Din_grup	Org_Gest	Ris_Terr
OSS/Ass. domiciliare	4.0	5.0	5.0	4.5	4.5	4.0	4.5
Educatore	4.1	4.3	3.9	4.0	4.1	3.6	3.5
Funzionario Amministrativo	3.7	4.2	4.4	4.2	4.6	4.6	4.3
Psicologo	4.3	4.1	3.9	3.5	4.2	3.8	3.5
Operatore Ausiliario	4.5	4.0	3.5	4.5	3.5	2.5	3.5
Assistente sociale	4.2	4.0	3.7	3.9	3.4	3.5	3.9
Infermiere	3.3	3.3	3.0	4.7	4.7	3.3	3.7
Istruttore Amministrativo	3.0	3.3	4.0	3.7	3.8	4.5	4.3
Resp./Coord. di servizio	3.9	4.4	4.3	3.8	4.1	4.2	3.8
Altro	4.4	4.3	3.8	4.2	3.9	3.5	4.0

Tabella 13 – Media dei punteggi d’interesse per qualifica profess di appartenenza

La valutazione delle situazioni e delle problematiche individuali dell’utente e della sua rete interessa principalmente psicologi, operatori di assistenza e assistenti sociali. La progettazione degli interventi desta l’attenzione di operatori socio-sanitari, educatori e responsabili di servizio. Sempre l’O.S.S., è fortemente attratto dalla verifica degli interventi, assieme al funzionario amministrativo. Le problematiche della comunicazione interpersonale e delle dinamiche di gruppo suscitano il maggior interesse delle professioni di aiuto che implicano un maggior contatto con l’utente, quali operatori di assistenza educatori e infermieri (per quest’ultimi in modo netto rispetto altri temi proposti). Evidentemente la volontà di approfondire le tematiche della comunicazione anche all’interno dei gruppi è un settore trasversale di interesse dal momento che buona parte dei professionisti succitati lavora in equipe e come è noto le dinamiche di relazione all’interno di questi gruppi di lavoro possono essere problematiche e perciò fonte di stress dell’operatore. Si noti comunque che questi ambiti restano in secondo piano rispetto ai temi relativi all’intervento.

	2009	2010-11
1 (nessun interesse)	0,0%	1,0%
2 (poco interesse)	0,5%	2,2%
3 (abb. interesse)	9,8%	8,4%
4 (molto interesse)	29,9%	29,8%
5 (max interesse)	59,8%	58,6%
Totale	100%	100%

Tabella 14 – Frequenza delle risposte relative al confronto con i colleghi.

Nella tabelle 14 e 15, possiamo evidenziare che la necessità del confronto con colleghi e con altri professionisti resta sempre un aspetto importante del proprio percorso lavorativo e di aggiornamento.

	2009	2010-11
1 (nessun interesse)	0,5%	0,7%
2 (poco interesse)	4,8%	2,7%
3 (abb. interesse)	15,3%	16,6%
4 (molto interesse)	34,4%	39,0%
5 (max interesse)	45,0%	41,0%
Totale	100%	100%

Tabella 15 - Frequenza delle risposte relative al confronto con altre professioni

Rispetto ad alcuni temi specifici proposti nel quesito numero 7 del questionario, i partecipanti hanno espresso le percentuali espresse in tabella 16, scegliendone al massimo tre tra quelli proposti.

Temi specifici	2009	2010-11	Variazione
Prevenzione e lavoro di <i>Comunità</i>	32,6%	25,9%	-6,70%
Famiglia multiproblematica	31,5%	42,7%	11,20%
Progettazione interventi educativi	29,8%	24,3%	-5,50%
Pianificazione sociale territoriale	29,8%	21,2%	-8,60%
Politiche sociali e riforma dell'assistenza	28,7%	22,8%	-5,90%
Responsabilità giuridica dell'operatore	27,6%	32,8%	5,20%
Mediazione familiare	27,6%	30,8%	3,20%
Problematiche inerenti la multiculturalità	27,1%	29,2%	2,10%
Supervisione in servizio	22,7%	28,7%	6,00%
Deontologie delle professioni d'aiuto	13,3%	10,3%	-3,00%
Tutela della privacy	5,5%	6,7%	1,20%

Tabella 16 – Percentuali di preferenza verso alcune tematiche specifiche.

La gestione delle problematiche familiari è l'ambito di preferenza principale con un certo rialzo delle frequenze di risposta rispetto al 2009. Di maggior interesse anche la responsabilità giuridica dell'operatore. Meno interessanti gli aspetti delle politiche sociali, della pianificazione sociale e della progettazione degli interventi. A conferma di quanto già notato in precedenza circa la presenza di stress in ambito lavorativo, si può correlare un aumento della frequenze di chi ha scelto il tema della supervisione in servizio.

Oltre ai temi specifici proposti, in forma aperta si potevano esprimere alcune altre possibilità. Le risposte sono state ricodificate secondo le categorie espresse nel grafico 9.



Grafico 9 – Percentuali di risposta per ulteriori tematiche specifiche

Sono stati indicati cinquanta temi aggiuntivi. Sono alte le percentuali di preferenza per tematiche connesse alle dinamiche del rapporto con le utenze del settore in cui si opera e alla programmazione degli interventi. Una diminuzione consistente riguarda gli aspetti connessi all'organizzazione dei servizi. Nel contempo gli aspetti connessi alla gestione del proprio lavoro sembrano essere oggetto di ulteriori approfondimenti rispetto agli anni passati. Nella voce "altro" sono descritti principalmente aspetti e temi più specifici dei ambiti d'intervento. Va sottolineato che questi dati sono da considerarsi in aggiunta a quelli del quesito precedente.

L'ultimo quesito riguarda gli ostacoli che non permettono agli operatori di partecipare alle iniziative formative. Di seguito si riportano le abbreviazioni delle voci proposte nel questionario.

- L'ente di appartenenza che non autorizza facilmente la partecipazione **Aut_Ent**
- L'impegno di tempo richiesto per la partecipazione **Temp_Rich**
- La distanza della sede del corso dal posto di lavoro **Dist_Sed**
- Il costo dei corsi **Cost_Cors**
- La durata dei corsi **Dur_Cors**

Rispetto all'altro anno, l'ostacolo principale è sempre l'impegno di tempo richiesto assieme all'autorizzazione dell'Ente di appartenenza. Vista la maggior presenza di frequentanti fuori sede, è emerso maggiormente il problema della distanza. Il costo ostacola la frequenza un po' di più mentre la durata dei corsi non rappresenta più un problema.

	2009	2010-11
Temp_Rich	46,3%	42,6%
Aut_Ent	25,9%	26,2%
Dist_Sed	15,0%	19,4%
Cost_Cors	8,2%	10,9%
Dur_Cors	4,8%	0,9
Totale	100%	100%

Tabella 17 – Frequenze di risposta dei principali ostacoli alla formazione

CONCLUSIONI

Il confronto con i dati degli anni precedenti, visto l'utilizzo del medesimo strumento di valutazione, permette di valutare in maniera costante gli andamenti di quanto si sta cercando di analizzare ovvero la rilevazione dei bisogni formativi di chi opera nei servizi socio-assistenziali ed educativi della regione FVG.

Il campione piuttosto numeroso di questa edizione del rapporto, vista l'aggregazione dei dati del 2010 e del 2011, è rappresentato principalmente da giovani assistenti sociali in prevalenza donne e con anzianità di servizio basse, che operano presso i servizi sociali dei Comuni e le aziende sanitarie della regione. Non trascurabile la nuova presenza di dipendenti del Ministero di grazia e giustizia che si occupano di situazioni complesse quali persone con misure alternative alla detenzione e minori sotto tutela.

Sono persone che lavorano principalmente a contatto con diverse tipologie di utenze, poiché sono impiegate prevalentemente in servizi multi-area. La loro quotidianità è fatta dall'incontro con famiglie problematiche, vista anche la perdurante crisi economica che spinge verso l'esclusione sociale, temi percepiti come emergenti, in modo piuttosto rilevante; sono in contatto anche con tipologie più specifiche quali minori ed immigrati, verso cui sentono costanti necessità di aggiornamento delle loro competenze. Appaiono invece meno interessati verso il mondo degli anziani, anche se questo rappresenta una fascia piuttosto estesa del loro intervento.

Vorrebbero approfondire gli aspetti relativi al metodo del lavoro di assistenza, in riferimento alla valutazione e progettazione degli interventi, nonché all'integrazione socio-sanitaria e alla gestione delle risorse territoriali. Sentono anche l'esigenza di comprendere le dinamiche delle relazioni di gruppo e della comunicazione interpersonale, poiché probabilmente lavorano in contesti stressanti che richiedono magari un certo livello di supervisione durante il servizio.

Nonostante sia difficoltoso partecipare ai corsi di formazione, per problematiche di tempo e di autorizzazione alla frequenza dell'Ente di appartenenza, sentono sempre un costante bisogno di aggiornare conoscenze e competenze, anche attraverso il confronto tra operatori, e soprattutto, rispetto alle edizioni precedenti verso le tematiche della famiglia, quale principale ed attuale luogo dove nasce il disagio, sia socio-economico che psicologico ed in cui la gestione dei minori appare sempre più complessa.