

## L'orientamento al servizio della disoccupazione

Non esiste nel momento di congiuntura attuale una tipologia specifica di disoccupato da riorientare. Per capire meglio questa affermazione è sufficiente lanciare uno sguardo all'età e all'estrazione dell'utenza disoccupata, presa a carico negli ultimi tempi da orientatori preposti a tale scopo dall'Ufficio cantonale di orientamento scolastico e professionale (UCOSP) sulla base di una «convenzione» sperimentale firmata dallo stesso UCOSP e dall'Ufficio cantonale del lavoro (UCL). Uomini e donne di ogni età (al di fuori evidentemente della fascia dell'obbligo scolastico), provenienza, formazione e classe sociale sono i potenziali beneficiari dell'intervento e delle implicite misure di formazione, perfezionamento, riorientamento o riqualifica ad esso collegati. L'eterogeneità e l'ampiezza della campionatura e la poliedricità dei vissuti portati richiedono un orientamento nuovo, specialistico, appropriato. Un orientamento efficace, che consideri le dimensioni anche esistenziali della persona la quale – alla fine dell'intervento – dovrà attivarsi e assumere ruoli e compiti mai presi in considerazione prima. Un orientamento convincente. Gli interventi poco «sentiti» portano frequentemente – a breve o a medio termine – a ricadute in disoccupazione. Orientare significa ancora informare su quelli che sono gli scenari con i quali il disoccupato di oggi deve fare i conti (tenendo presente che il fenomeno della perdita del posto di lavoro potrà toccare chiunque in futuro). La situazione di incertezza che accompagna e accomuna in questo ultimo decennio del secolo chi lavora non deve essere vissuta passivamente, alla stregua di una sventura a cui non è possibile porre rimedio. Ma, nel limite del possibile, attivamente, come possibilità di rilancio e d'evoluzione esistenziale, come preludio ad un miglioramento sul fronte sia personale che professionale, come sfida con se stessi. Una sfida da raccogliere non una, ma forse più volte nella vita.

### La proposta di collaborazione fra UOSP e UCL nasce a livello federale

L'idea di una collaborazione interistituzionale fra servizi di orientamento e responsabili regionali addetti a gestire la disoccupazione prende avvio da una «Dichiarazione», redatta e firmata unitamente dalla Conferenza dei direttori della pubblica istruzione (CDPE) e dall'Ufficio federale dell'industria, delle arti, dei mestieri e del lavoro (UFIAML). In questa dichiarazione sono postulati dei principi non soltanto teorici ma anche operativi. Primo fra tutti quello che sancisce la collaborazione in materia di reinserimento professionale, nel rispetto delle singole particolarità, fra gli Uffici cantonali di orientamento (UOSP) e gli Uffici regionali di collocamento (URC). Gli uffici di orientamento esercitano evidentemente la loro funzione in conformità con i disposti legislativi federali (Legge federale sulla formazione professionale e relative ordinanze), preservando la libertà di accesso al servizio da parte dell'utenza e garantendone l'aspetto confidenziale. All'interno del loro quadro operativo e in conformità con le leggi che sostengono il loro operato nei singoli cantoni, si impegnano inoltre a garantire le prestazioni professionali usuali. Più specificatamente:

- l'informazione (sui mestieri, sulle scuole, sulla formazione, sulle possibilità di riorientamento e di perfezionamento, ecc.);
- la consulenza individuale;
- le tecniche di presa a carico collettiva (quali corsi di bilancio delle competenze e corsi di orientamento collettivo);
- le misure di sostegno e, su domanda, di messa in atto di decisioni.

Talune di queste prestazioni, elargite nei singoli cantoni secondo modalità strutturali ed organizzative proprie, sono sovvenzionate nel quadro di accordi conclusi con le autorità cantonali.

### A livello cantonale

La Risoluzione del Consiglio di Stato No. 3926 del 20 agosto 1997 con i

relativi riferimenti, la «Convenzione» di collaborazione interistituzionale fra UCL e UCOSP del 9 ottobre 1997 con le considerazioni aggiuntive, le «Disposizioni UCL» sull'assegnazione di un mandato di consulenza individuale costituiscono i primi riferimenti a livello cantonale dell'enunciato federale. L'esperienza, partita lo scorso mese di novembre e tuttora al vaglio di possibili miglioramenti da parte dei dipartimenti implicati, è attualmente in corso e ha coinvolto da subito e in modo attivo 4 orientatori (per un totale di 2,5 posti/impiego), raccolti in un gruppo coordinato e dipendente direttamente dalla direzione del servizio OSP. Sull'altro fronte, quello dell'UCL, il Servizio di collocamento collettivo (Scacco) ha costituito il diretto e valido interlocutore, senza il quale l'esperienza non avrebbe potuto essere mediata nell'interesse delle due parti.

Superata la delicata fase iniziale dell'esperienza (connotata da difficoltà logistiche e strutturali), assimilati la conformazione dell'ufficio committente (un organigramma composito nel quale interagiscono con specificità proprie numerosi uffici e figure professionali) e i supporti legislativi (le leggi alla base dell'Assicurazione disoccupazione), si è proceduto – da parte del gruppo OSP e dei responsabili di Scacco – ad elaborare all'indirizzo degli URC (gli Uffici regionali di collocamento, le istanze più a diretto contatto col disoccupato) degli schemi e delle procedure di lavoro integranti convenientemente le particolarità legate alle varie fasi dell'operazione. Gli schemi e le procedure sono i seguenti:

- da parte del consulente URC, la segnalazione dell'assicurato intenzionato a far capo a talune misure attive (assegna di formazione, corsi di lunga durata, ecc.); all'indirizzo dell'orientatore viene allestito un «mandato» scritto nel quale sono precisati i motivi della segnalazione e vengono posti dei «quesiti» (relativi alla definizione, alla realizzazione, alla pertinenza dei progetti evidenziati) sui quali imperniare poi l'intervento;
- la convocazione dell'assicurato presso l'Ufficio di orientamento;
- da parte dell'orientatore, la presa a carico professionale in toto dell'assicurato e delle sue problematiche, con attenzione specifica

alle problematiche segnalate dal consulente nel mandato, andando pure oltre qualora il quadro lo dovesse richiedere;

- la formulazione di un rapporto scritto «di ritorno» per il consulente, nel quale – sostenute da considerazioni – sono formulate delle concrete proposte operative che investono l'assicurato, sulla cui scorta sono decisi i provvedimenti integrativi previsti dalle regolamentazioni federali e cantonali;
- la gestione della casistica (gli appuntamenti, i controlli, il conteggio, le quantificazioni, ecc.);
- la fatturazione delle prestazioni all'assicurazione federale.

### La complessità dell'intervento

L'esperienza fin qui vissuta ha permesso di comprendere come l'attività di orientamento nell'ambito della disoccupazione – ma il discorso potrebbe essere allargato a quello dell'adulto in generale – non è affatto circoscritta e limitata, come inizialmente si poteva supporre, ad una casistica «scontata». Le problematiche assunte sono infatti di vario genere e insistono spesso su situazioni precedenti o parallele che esulano da quelle occupazionali e lavorative per toccare sfere più intime, legate alle potenzialità della persona, al carattere, alle condizioni di salute, alle interazioni sociali. Aspetti, questi, che non possono essere negletti e che richiedono in taluni casi un approccio anche clinico della situazione, in col-

laborazione con le istanze specifiche interessate (AI, Servizio psicosociale, Organizzazione sociopsichiatrica).

La consulenza di orientamento – in ossequio ai termini del mandato – può sfociare così in una vera e propria perizia. Con tutte le implicazioni tecniche e giuridiche che un tale atto comporta: la valutazione cognitiva (attitudini, potenzialità), emozionale, motivazionale (interessi), sociale, biografica, scolastico-formativa. E con tutte le ripercussioni che la stessa può ingenerare qualora non venisse condivisa dall'interessato.

Se non è sempre il caso di una perizia vera e propria, sono pur sempre dei giudizi o pareri su persone e situazioni, che vengono richiesti all'orientatore incaricato e che devono poter essere giustificati.

### Un primo riscontro

Un primo riscontro, certificato sulla base di un rapporto di lavoro consolidato, è più che consolante. La concertazione, curata nei minimi dettagli, sta ora dando risultati positivi. I casi segnalati sono stati finora assunti nei termini voluti dalla convenzione. Il giudizio qualitativo sulla collaborazione, espresso dai responsabili di Scacco (che ha esperito una valutazione dell'operazione sulla scorta di giudizi raccolti presso i diretti interessati: gli assicurati che sono passati attraverso le maglie del servizio di orientamento e i consulenti del personale che si trovano a gestire le

risultanze dell'intervento) sono alquanto lusinghieri.

Orbene, l'80% degli intervistati (un campione di assicurati e di consulenti rappresentativo dell'intera popolazione) ha espresso un giudizio da discreto a ottimo. Solo il 5% si è dichiarato deluso, con tendenza a valutare l'utilità dell'intervento in relazione all'inserimento diretto nel mercato del lavoro.

Se l'operazione in quanto tale risente ancora di una plausibile inesperienza, possono già essere enunciate alcune premesse, che toccano la sua giustificazione, il ruolo e la posizione dell'orientatore e il tipo di intervento richiesto.

### L'orientatore come consulente esterno

La figura dell'orientatore perderebbe della sua pregnanza qualora venisse integrato funzionalmente in un contesto organico che prevede l'identificazione, la valutazione e l'esecuzione delle misure di reinserimento all'interno di uno stesso apparato. Verrebbe sicuramente a perdere parte della sua valenza educativa (di stimolo) anche l'intervento orientativo, venendo meno alla sua funzione propositiva e attivante. Ben hanno visto le istanze federali quando, definendo il quadro giuridico di riferimento, hanno optato per una sinergia di apporti di istanze indipendenti. Se all'UCL competono il controllo e l'applicazione di determinate misure d'inserimento, all'UOSP competono per contro l'identificazione e il sostegno al progetto, apporti che devono essere forniti all'assicurato in un clima di reciproca fiducia e di sana promozionalità. Senza con ciò celare l'esistenza di una reciproca complicità fra le due istanze chiamate ad assolvere uno scopo che alla fin fine è unico: quello di inserire convenientemente una persona in un contesto di lavoro o di formazione, nel pieno rispetto delle particolarità del singolo e delle esigenze dell'economia. Sta forse qui la sfida che l'UCL (l'ente mandante) e il servizio UOSP hanno raccolto e che portano avanti nel rispetto reciproco delle proprie competenze e coerentemente con le proprie deontologie.

### Un orientamento come misura di risparmio collettivo

La dichiarazione citata all'inizio di queste riflessioni prevede che le prestazioni offerte dal servizio siano

Marianne Werefkin, Pensionato di fanciulle, 1907



sovvenzionate in un quadro di accordi conclusi fra le autorità cantonali. Pensare ad un finanziamento completo e diretto dell'operazione (una sorta di «costo zero» per il Cantone) sulla base delle tariffe concordate a livello federale non è possibile per tutta una serie di fattori. Primo fra i quali la particolarità della consulenza di orientamento, che tende a differenza di altri interventi di natura più clinica - a coinvolgere l'operatore in operazioni di riflessione, di informazione, di verifica, al di fuori del tempo riservato all'incontro effettivo (di presenza) con l'utente. Da notare ancora l'aspetto formale dell'intervento, che prevede corollari di natura amministrativa oltre che redazionale. Al di là di questi dettagli contabili resta comunque la certezza che l'operazione, in un'ottica economica più globale, è più che pagante. Un intervento d'orientamento riuscito, coronato dall'inserimento della persona interessata nel mondo del lavoro, genera degli indotti indiretti che premiano l'intera comunità. Basti pensare a quanto può costare l'esclusione di una persona dal circuito lavorativo o la sua presa a carico assistenziale per il resto della sua esistenza.

*Un orientamento «ad hoc», disponibile e tutto da promuovere*  
Oltre alla consulenza individuale, altri sono gli spazi d'intervento che possono concernere il servizio OSP e che risultano scoperti all'interno della gestione del «non-lavoro». Uno fra i più importanti riguarda i «corsi di orientamento collettivo», la cui sperimentazione implicherà in prima istanza l'UCOSP. L'impressione è che esistono ancora altri spazi di intervento, indirizzati a casistiche più mirate, gestite magari a livello privato ma in cui la presenza (anche parziale) dell'orientatore può rivelarsi utile: si pensi ai disoccupati anziani, a quelli fuori termine quadro, di lunga durata, con problemi personali particolari, demotivati. Ma anche a chi, pur essendo attivo, intende rivedere o aggiornare il bagaglio di competenze, migliorare il proprio profilo, aumentare la propria incisività, giustificare il proprio ruolo. Anche in questo campo l'orientamento può avere qualcosa da dire e da dare.

**Piero Ferrari**

## **Intervento della scuola elementare contro il maltrattamento dei bambini: quest'anno si conclude il programma di sensibilizzazione dei docenti**

Il Consiglio federale ha messo in consultazione gli avamprogetti per modificare il Codice penale e il Codice militare riguardo i reati contro l'integrità sessuale: esso propone che il termine della prescrizione di dieci anni parta dalla maggiore età (18 anni); ora invece il termine parte dal momento del compimento dell'abuso.

La proposta di modifica rafforza la lotta contro gli abusi sessuali e i maltrattamenti di minori. La denuncia di violenza è il primo passo di questa lotta. Chi ha subito un abuso da bambino può riuscire a denunciare il fatto solo dopo molti anni; il nuovo termine di prescrizione accorda più tempo per incriminare il colpevole e per perseguirlo.

I casi di violenza denunciati consistono in maltrattamenti fisici o psichici, abusi sessuali, trascuratezza. Per affrontare il tema della violenza sui minori il Dipartimento dell'istruzione e della cultura ha avviato nell'anno scolastico 1995-96 un programma obbligatorio di sensibilizzazione e di formazione per i docenti delle scuole elementari. Il programma è stato applicato dapprima in fase sperimentale in una sede-pilota, poi è stato esteso a tutte le sedi di scuola elementare. Nel 1997-98 il corso di formazione per docenti è stato avviato anche nelle scuole dell'infanzia. Il Ticino è l'unico cantone ad avere introdotto un programma sistematico che sensibilizza e prepara gli insegnanti a individuare e affrontare eventuali casi di bambini maltrattati.

Nel programma di formazione dei docenti il tema della violenza sui bambini è stato affrontato da più aspetti. Primo fra tutti, l'aspetto del riconoscimento dell'abuso. Il compito dell'insegnante di riuscire a intuire e interpretare comportamenti anomali del bambino è molto difficile e delicato. La funzione del docente di scuola dell'infanzia e di scuola elementare è essenziale nella lotta contro l'abuso sui minori; infatti nei due ordini di scuola confluiscono tutti i bambini; la scuola di-

venta quindi un luogo in cui è possibile individuare i casi di bambini maltrattati. Le vittime di abusi sono per lo più al di sotto dei 10 anni, nell'età psichicamente più vulnerabile.

Un altro aspetto è quello medico: i docenti imparano a individuare danni fisici che rivelano un maltrattamento (lividi, lesioni, bruciature ecc.) che il bambino nasconde e di cui non svela la causa; si tratta di danni che necessitano dell'intervento del medico.

Gli insegnanti imparano ad affrontare il tema anche dall'aspetto psicopedagogico: quali comportamenti adottare se nelle classi ci sono bambini vittime di violenza, come aiutarli a superare il trauma, come agire in collaborazione con le famiglie ecc.

Infine, l'aspetto istituzionale. In caso di sospetto o di accertamento di abuso su un minore, il docente ha il compito di rivolgersi alle istituzioni; può chiedere consiglio su come agire a un'Unità d'intervento regionale (le UIR in Ticino sono 4), composta da pediatri, psicologi, giuristi. Alcune scuole hanno istituito appositi gruppi di consulenza, formati da docenti, che sostengono l'insegnante nell'adempimento di questo difficile compito.

Quest'anno il programma di formazione quadriennale si conclude. La novità del 1998-99 consiste nel fatto che tutte le scuole elementari organizzeranno per conto loro, indipendentemente dal corso programmato dal DIC, un pomeriggio di discussione per lanciare nuovi progetti. Inoltre, alla fine dell'anno scolastico, il DIC pubblicherà un piccolo manuale che comprenderà i concetti essenziali del programma e che intende essere uno strumento di consultazione e di aiuto per i docenti.

I corsi di formazione hanno ottenuto il plauso degli insegnanti. L'anno scorso è stata effettuata un'indagine tra i docenti in formazione; essi hanno espresso valutazioni molto positive sul contenuto del corso e hanno dato suggerimenti alquanto utili.