

Como l'economia e la mentalità vengono considerate nella stessa misura, mentre nel Cantone Ticino e nel Verbano Cusio-Ossola si ottengono risultati ben diversi. In questi comparti territoriali prevale infatti la mentalità, mentre l'economia viene al secondo posto. In particolare il Ticino ha fatto registrare un tasso pari al 60% per quanto riguarda il fattore mentalità. Si osservano dunque fra le varie entità analizzate due comportamenti distinti: da un lato Varese e Como che prediligono l'economia, dall'altro il Ticino e il Verbano Cusio-Ossola più sensibili alla mentalità.

Una serie di domande è poi stata posta dagli intervistatori per conoscere l'opinione in merito ai principali problemi o preoccupazioni alle quali la popolazione della regione insubrica è confrontata.

Senza differenza alcuna da una parte e dall'altra della frontiera la preoccupazione principale è legata al problema della disoccupazione. In particolare in Ticino vi è il più alto valore in assoluto, ma anche nelle province italiane è comunque la fonte principale di preoccupazione.

Nelle aree metropolitane di Varese e Como, traffico e inquinamento sono problematiche molto sentite dalla popolazione, come pure in Ticino anche se in misura minore. Anche la tossicodipendenza e la microcriminalità sono percepite in maniera leggermente più forte nelle province italiane. Le altre preoccupazioni vitali citate sono state – nell'ordine – la mancanza di parcheggi, l'inadeguatezza dell'assistenza agli anziani, l'inefficacia degli ospedali, l'assenza di iniziative culturali, la scarsità di alloggi, la carenza di impianti sportivi e la scarsità di verde. In tutti questi casi tali problematiche sono ritenute più importanti nelle province italiane che nel Cantone Ticino.

In definitiva si può notare come il senso di identità provinciale, rispettivamente cantonale, e quello di appartenenza alla realtà socioculturale dell'area insubrica appaiono particolarmente radicati nella popolazione. La Comunità di lavoro risponde perciò ad una reale domanda e viene confermata e avvalorata dal sondaggio. Traspare tuttavia dallo stesso che occorrerà uno sforzo supplementare per farla conoscere meglio, soprattutto nella parte italiana del territorio.

Cesiro Guidotti

Orientamento scolastico e professionale: a contatto con i disoccupati, dopo tre anni di esperienza

L'esperienza di lavoro vede impegnati alcuni orientatori in compiti assai delicati. Vincolata ad una «Convenzione», la collaborazione interistituzionale fra UCL (Ufficio cantonale del lavoro) e UOSP (Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale) stilata il 9 ottobre 1997 e successivamente rinnovata di anno in anno (ogni 1° settembre) è giunta alla fine del suo terzo anno di attività. In questo periodo molti sono stati i compiti assunti dagli orientatori investiti di tale ruolo.

La parte preponderante del lavoro ha toccato la consulenza individuale, nell'ottica di una riformazione del disoccupato e di un conseguente suo inserimento nel mondo del lavoro. Un mondo del lavoro in continua trasformazione al quale egli, si spera anche con l'aiuto delle istanze preposte alla sua gestione e al suo sostegno, ha potuto in molti casi adattarsi perfettamente vivendo le opportunità formative come nuove occasioni di rilancio della propria persona oltre che della propria professionalità.

Oltre la consulenza individuale altri tipi di intervento hanno dovuto essere preparati e adattati alle situazioni del momento e in risposta alla chiamata in causa del committente (gli uffici di collocamento). Se la collaborazione doveva costituire una sfida, credo lo sia stata in tutti i sensi. Ogni sfida ha valore se viene raccolta: le istanze statali implicate e i funzionari non l'hanno lasciata cadere. Così come non l'ha lasciata cadere la gran parte dei disoccupati. Una sfida, la loro, particolarmente impegnativa, contro i cambiamenti imposti dalla congiuntura, contro le nuove prospettive di lavoro, contro l'idea di una professionalità scontata e acquisita una volta per tutte. In definitiva contro un'immagine di sé e del proprio avvenire statica e intoccabile. Aiutare il disoccupato a cambiare le proprie prospettive e i propri approcci con la realtà personale e professionale, è stata questa la sfida raccolta dall'orientamento cantonale.

Tentando un sunto dell'esperienza effettuata in questi tre anni e a titolo di premessa, è possibile affermare che,

per quanto attiene alla disciplina in generale, l'orientamento – pur con qualche adeguamento – è la risposta necessaria e professionale a dei bisogni reali e presenti tanto nell'istituzione (l'ufficio committente) quanto nella persona (il disoccupato). Le problematiche legate alla formazione e alla riqualificazione delle persone momentaneamente allontanate dal mondo del lavoro, l'ottimizzazione dei loro profili formativi e il loro reinserimento costituiscono l'ambito più richiesto e qualificante dell'attività del servizio. Di più: questo compito in futuro dovrà poter essere assicurato anche a persone integrate nel mondo del lavoro ma che per necessità contingenti devono rivedere il loro profilo professionale e personale, nell'ottica di un adeguamento delle loro caratteristiche e in risposta alle esigenze del datore e dell'economia.

L'orientamento in questa sua funzione, ed è questa un'ulteriore premessa, non deve venir meno a nessuno dei suoi presupposti ideologici finora difesi; la componente «educativa», anche nel contesto specifico dell'esperienza in atto, è da salvaguardare, così come devono poter essere salvaguardate altre particolarità legate alla consulenza (l'implicazione pedagogica, l'approccio pluridisciplinare, l'interazione con altri servizi...). Pur se improntato all'evasione di un preciso «mandato», l'intervento orientativo non può prescindere da una presa a carico globale della persona e la risposta scritta al committente (il «risultato della consulenza») deve essere improntata alla discrezione e al segreto, così come previsto dalla Legge sull'Orientamento.

Il quadro operativo

L'intervento è previsto sulla base di una Convenzione firmata per i due dipartimenti (di «Economia e Finanze» e dell'«Istruzione e della Cultura») dall'Ufficio del Lavoro e dall'Ufficio di Orientamento. Una convenzione rinnovabile di anno in anno. Questa, nei suoi punti, insiste maggiormente sulla consulenza individuale, pur contemplando compiti di altra natura che l'orientamento, come servizio pubblico, deve assumere con profes-

sionalità e con autorevolezza. A delle precise condizioni. Prima fra tutte quella di una sua indipendenza istituzionale rispetto al committente e ad altri enti di collaborazione e di una sua dipendenza diretta dal Servizio (quello di orientamento) che a livello cantonale è incaricato di promuovere l'orientamento nei vari ordini di scuola e presso le varie utenze, e che è garante di una conveniente applicazione delle premesse professionali e deontologiche della disciplina.

In secondo luogo, quella di una chiara definizione della sua posizione per rapporto ad eventuali altri collaboratori dell'Ufficio del lavoro (UL), di statuto privato. Una posizione che non può e non vuole essere di monopolio, rispetto ad altrettanto valide iniziative presenti sul territorio (che possono costituire il giusto stimolo per il servizio pubblico e i suoi operatori a rivedersi e a proporsi sul campo in termini attuali ed efficaci), ma che non è nemmeno sussidiaria, nel senso che, pur essendole riconosciute capacità e competenze, gli sono assegnati compiti che nessun altro vuole, sa, o può assumersi. Non è stato il caso per questi tre anni di collaborazione, portata avanti all'insegna del rispetto reciproco.

Dal punto di vista operativo è stato necessario definire sia all'interno dell'UL che dell'UOSP un riferimento preciso. Il «gruppo operativo» di orientatori (attualmente composto di 3 persone, di formazione specialistica e per un totale di 1.8 posti più un 25% di segretario) è venuto così a costituire il naturale «pendant» (interfaccia) del gruppo operativo istituito all'interno dell'UL, connotato per i



primi due anni dell'esperienza con il Servizio di Orientamento Collettivo (SCACCO) e, durante l'ultimo anno, con il Coordinamento URC, un indispensabile «filtro» delle richieste d'intervento individuale provenienti dagli uffici regionali di collocamento. Per quanto attiene all'intervento collettivo, il riferimento dell'UL è il Centro delle Misure Attive.

Il continuo monitoraggio dell'attività attraverso degli scambi improntati alla massima trasparenza ha permesso di migliorare la prestazione in generale e di finalizzarla alle esigenze della richiesta. La piena fiducia accordata dalla Direzione del Servizio d'Orientamento agli operatori prescelti ha permesso agli stessi di affrontare con elasticità e sollecitudine i compiti assunti e di adattarsi velocemente alle esigenze del committente. La risposta assicurata ha richiesto un adeguamento delle tecniche e si è connotata per una continua rimodulazione delle strategie operative. Apprezzato il sostegno ricevuto di un 25% di personale amministrativo, che assolve, tra gli altri, compiti di registrazione e di fatturazione.

L'utenza

L'età e l'estrazione dell'utenza segnalata, così come le problematiche portate, sono varie e diversificate. Non esiste attualmente una tipologia specifica di disoccupato segnalato al servizio: persone di ogni età (al di fuori evidentemente della fascia dell'obbligo scolastico), sesso, provenienza, formazione, classe sociale... sono i potenziali candidati alle misure di formazione, di perfezionamento, di riorientamento o di riqualifica. L'ete-

rogeneità e l'ampiezza della campionatura, la poliedricità dei vissuti portati richiedono un orientamento nuovo, specialistico, appropriato. Un orientamento efficace, che consideri le dimensioni anche esistenziali della persona che, alla fine dell'intervento, dovrà attivarsi e assumere ruoli e compiti mai presi prima in considerazione. Il tutto nel modo più duraturo possibile. Le problematiche esulano spesso da quelle prettamente occupazionali e lavorative per toccare sfere più intime, legate alle potenzialità della persona, al suo carattere, alle sue condizioni di salute, alle interazioni sociali. Dimensioni queste che devono essere considerate e che richiedono in taluni casi un approccio anche clinico della situazione, in collaborazione con istanze specifiche già interessate (l'Assicurazione Invalidità, i Servizi psicosociali, l'Organizzazione sociopsichiatrica, l'Assistenza) o da coinvolgere. Gli interventi approssimativi portano a ricadute in disoccupazione a breve o a medio termine. In generale si ha l'impressione che il disoccupato stia vivendo un'esperienza mai vissuta prima, particolare sotto molti punti di vista, e che abbia bisogno di un certo tempo per essere integrata e risolta. Un tempo che non coincide spesso con quello legato alle esigenze assicurative, che tendono all'inserimento veloce, se non immediato. La realtà e la delicatezza di queste situazioni hanno potuto essere appurate nel quotidiano lavoro con il disoccupato, per il quale perdere il lavoro può voler dire perdere, oltre la fonte di un sicuro sostentamento, dei vitali riferimenti nel campo relazionale (sia familiare che sociale). Ma pure dei riferimenti interni, relativi all'immagine che uno ha di se stesso. Il lavoro prima esercitato aiutava a strutturare il tempo, a gestire la quotidianità. Ora i tempi sono morti, i ritmi giornalieri e settimanali rotti, e con loro si sono incrinati delle certezze. Il lavoro offriva la possibilità di interagire socialmente, di affinare le competenze, di alimentare l'autostima. Attorno al lavoro (quando c'era) la persona organizzava il suo pensiero, impostava la propria progettualità. Prendere in carica un disoccupato significa il più delle volte gestire queste «rotture» e trovare assieme delle modalità di funzionamento sostitutive. È su questo terreno che l'orientatore si deve muovere, ancor prima di giungere all'identificazione dei progetti e all'attivazione, che sono gli obiettivi



pragmatici di ogni consulenza individuale e di ogni approccio collettivo.

Gli interventi

Per dare un'idea quantitativa dell'esperienza effettuata, in questi tre anni la consulenza individuale ha costituito «il grosso» del lavoro svolto. A circa 750 ammontano i disoccupati, portatori di varie situazioni, che sono stati visti in consulenza. Suddivisi grossomodo in metà fra Sotto e Sopraceneri. Un centinaio quelli associati ai bilanci. In una trentina di casi si è dovuto procedere ad una delega agli uffici regionali di orientamento. Il provvedimento, previsto dalla Convenzione, viene applicato unicamente nei momenti «caldi», quando l'attività non permette una sollecita presa a carico dei mandati. Anche in questo caso la procedura di assegnazione e di rientro è collaudata e permette di far fronte in termini di tempo accettabili alla convocazione. Consolidate pure, dopo qualche difficoltà, le procedure di controllo e di fatturazione delle prestazioni. La consulenza, ed è questa una particolarità della collaborazione, sfocia in un rapporto scritto all'indirizzo del Coordinamento URC e del singolo collocatore, che costituisce la risposta ufficiale al «mandato» con tutte le implicazioni tecniche e giuridiche del caso.

Oltre la consulenza individuale, altre sono le forme di intervento che hanno contrassegnato la collaborazione. In questi tre anni si è assistito a delle chiamate in causa particolari alle quali si è dovuto rispondere con strategie appropriate. Ne sono scaturite forme di intervento diversificate per natura e impostazione (prettamente di tipo

collettivo), per le quali è stato necessario un adattamento pedagogico e metodologico che ha richiesto un investimento sul piano personale in aggiornamento e in creatività. Il Servizio (almeno una sua parte) è stato spinto a confrontarsi senza particolari esenzioni o favoreggiamenti con le istanze private della stessa categoria attive da tempo sul territorio, e che da tempo collaborano con l'UL. Un confronto duro all'inizio, con strutture e figure professionali parallele, sul terreno ostico dei corsi di animazione collettiva (di bilancio); una collaborazione, poi, rispettosa delle specifiche particolarità, in risposta a sollecitazioni precise e nella presa a carico di pubblici mirati (disoccupati di basso profilo, generici, disoccupati dell'industria alberghiera, disoccupati giovani o oltre la soglia dei cinquant'anni...).

L'impressione, a tre anni dall'inizio della collaborazione, è che esistono nuovi spazi di intervento collettivo per l'orientamento, con la presa a carico di casistiche specifiche (disoccupati fuori termine quadro, di lunga durata, con problemi personali particolari, demotivati) o di particolari profili in vista di un possibile loro inserimento lavorativo o formativo. È di questi giorni l'inizio della collaborazione-pilota, voluta dal Centro Misure Attive dell'UL, con altre istanze, tra cui la Divisione della Formazione Professionale, nel campo dei «bilanci brevi» e dell'inventario delle competenze nell'edilizia.

Le conclusioni

L'esperienza, tuttora in corso, comporta nell'orientatore un forte carico di stress. I motivi sono molteplici e da

ricercare nella particolarità della condizione. Si è continuamente confrontati con delle realtà «perdenti», subite dalla persona implicata, che tende a riversare sull'istituzione e quindi anche sui suoi rappresentanti la precarietà della situazione. Ciò beninteso fa parte del gioco, che prevede in primis la gestione dell'aggressività del disoccupato che, proprio in virtù di questa sua reazione, potrà riproporsi in termini creativi nella definizione di un nuovo progetto e farsene carico presso il suo collocatore. Maggiormente frustranti per gli operatori a stretto contatto con il disoccupato le premesse pratiche di inserimento, che vedono sì una certa ripresa dell'economia, ma non al punto di soddisfare le necessità e le aspettative di tutti i senza lavoro. Si può qui ricordare che molte sono le persone che, giunte alla fine delle loro indennità, per delle carenze formative o per altre impossibilità non sono riuscite a centrare il loro obiettivo di inserimento. Altre fonti di stress per l'operatore prescelto per questa esperienza possono essere costituite dalla complessità del compito, dall'incertezza della funzione e del suo mandato, dalla carenza di tempo per l'aggiornamento dei contenuti informativi, dai continui spostamenti di lavoro.

Positivo e gratificante per contro l'arricchimento continuo delle proprie competenze (l'apprendimento di nuove tecniche e la susseguente loro applicazione) che, pur se impegnativo sul fronte dell'attività espletata, è portatore di un «sapere» professionale attuale e diversificato. Una verifica della funzione e degli strumenti usati in questi tre anni è in atto e coinvolge strutture di altri cantoni che hanno operato sulla stessa linea. L'intento è anche quello di isolare le competenze maturate per poterle trasporre, in vista di un'attualizzazione e di un miglioramento del servizio, nel campo scolastico e in quello formativo in generale. E ciò alla luce delle nuove teorie che intendono l'orientamento come un sostegno educativo e formativo che accompagna l'uomo in tutte le sue fasi di maturazione, personale e professionale. E alla luce anche delle recenti tecniche (di animazione, di bilancio, di valutazione delle competenze) che stanno alla base di un nuovo modo di applicare la disciplina.

Piero Ferrari,
coordinatore del
Gruppo operativo

