

# Scuola e situazioni problematiche

di Maria Luisa Delcò\*

Negli ultimi tre anni le attenzioni di due gruppi di lavoro (DECS, DSS, DI) si sono dirette sulla tematica dei casi difficili a scuola. I lavori di queste due commissioni sono stati presentati a Cadenazzo, lo scorso 2 marzo 2004, ai quadri della scuola dell'obbligo.

Cerchiamo di ripercorrere in sintesi le riflessioni scaturite, i possibili scenari d'intervento e presentare anche alcuni dati quantitativi e qualitativi.

## Gruppo di lavoro Divisione scuola

A partire dall'anno scolastico 2001-02 la Divisione della scuola ha messo a punto una serie di misure a favore degli allievi problematici: queste sono state elaborate sulla scorta degli elementi scaturiti da un'indagine svolta nel 2000 da un Gruppo di lavoro ad hoc.

Le misure introdotte hanno costituito una prima piattaforma di lavoro sulla base della quale gli operatori scolastici hanno elaborato progetti, mobilitato risorse, assunto nuovi compiti; il coinvolgimento in maniera attiva delle persone direttamente interessate (tutte le componenti della scuola) ha permesso di trovare risposte, nel limite del possibile, adeguate alle situazioni segnalate.

Globalmente si sono avute 21 richieste così distribuite: per le scuole comunali (scuola dell'infanzia/SI e

scuola elementare/SE) 7 domande; per le scuole medie 14 istanze. Nelle SI e SE quattro risorse a favore di quattro allievi, una risorsa per collaborazione PAO (Pronta accoglienza e osservazione) e due risorse a favore di 25/30 allievi all'interno di due Istituti scolastici; nella scuola media dodici risorse per singoli allievi o gruppi di allievi, una risorsa per consulenza ad un Istituto scolastico, una risorsa per collaborazione PAO e altri Istituti sociali.

Come si può dedurre da questi dati, le sedi coinvolte sono una ventina e gli allievi seguiti 75/80 (lo scorso anno le sedi interessate erano 16, per un totale di ca. 30 allievi seguiti).

Questo aumento era da prevedere per alcuni motivi:

- una miglior informazione riguardo alle misure previste per gli allievi difficili ha giocato sicuramente un ruolo da non sottovalutare;
- per alcune sedi i parametri rispetto al Servizio di sostegno pedagogico (SSP) e corso pratico (CP) (SM = 1,5 posti fino a 14 sezioni / SE = 1 posto ogni 250 allievi esclusa la SI) si sono rivelati insufficienti per rapporto alla complessità e al numero dei casi da seguire, per cui si è ricorso alle misure "casi problematici";
- la maggior parte delle sedi già coinvolte durante l'anno scolastico 2001-02 ha rinnovato la richiesta

anche per l'anno 2002-03 come una necessità di continuità.

Per una corretta interpretazione dei dati, è utile precisare un aspetto di procedura alquanto importante. Le richieste giunte al gruppo sono già state oggetto di attenta valutazione da parte dei gruppi operativi attivati nei diversi Istituti; questo "trage" si è rivelato molto opportuno ed ha confermato - nel biennio sperimentale - una valida modalità di azione, soprattutto nella definizione della situazione e nel conseguente progetto da mettere in atto (utente > bisogno > creazione gruppo operativo > progetto > risorsa).

I progetti prevedevano un approccio non riducibile al solo allievo, ma anche al contesto scolastico in cui interagiva il singolo o il gruppo.

Gli obiettivi e gli interventi hanno così assunto un carattere di flessibilità e di modificabilità proprio per la natura dinamica ed evolutiva delle relazioni, contestualizzate nella complessità odierna della scuola.

Le "soluzioni" sperimentali, flessibili per la casistica stessa, hanno evidenziato come la rappresentazione delle situazioni difficili sia diversificata sul territorio e in rapporto agli ordini di scuola (aspetto positivo, ma difficile da "risolvere" in funzione di una base legale da dare alla problematica).

## Il paesaggio di Bologna

di Mauro Martinoni\*

Il sistema universitario svizzero, dopo anni di tranquilla continuità, è alla ricerca di un nuovo equilibrio.

Si parla di "paesaggio universitario svizzero" proprio per dare l'immagine di qualcosa di complesso, articolato, dinamico: in questa evoluzione la dichiarazione di Bologna prende un posto importante, spesso esagerato.

### Cosa è la dichiarazione di Bologna?

È una dichiarazione firmata a Bologna nel 1999 da politici (e non da professori) che hanno cercato di definire alcuni strumenti organizzativi per ovviare a preoccupazioni precise: studi troppo lunghi, forte abbandono dell'università senza titolo, bassa mobilità.

1. Uno strumento comune di misura dell'apprendimento basato non sull'insegnamento, ma sulla stima dell'impegno dello studente per raggiungere un obiettivo definito (lezioni, lavoro personale, stage). Per convenzione ci si accorda che un "normale" anno accademico comprenda 60 crediti (ECTS); un ECTS è 1/60 di un anno accademico e non viceversa (cioè non è sommativo). È un'unità di misura, non definisce il contenuto: tutti misurano in litri (e non in pinte o galloni), ma questo non implica che sia vino d'annata, gazzosa o acqua.

Date le considerazioni che precedono, il rapporto del gruppo propone due possibili scenari di attuazione delle misure di fronte ai casi problematici.

### Scenario 1

Confermare l'attuale assetto "sperimentale" di un gruppo operativo cantonale con una figura di coordinamento nel suo interno.

Scopi:

- vagliare le istanze;
- concedere le risorse;
- valutare l'esito dei progetti realizzati.

Sottolineamo l'importanza di un feedback in merito ai progetti: infatti i rapporti intermedi e finali richiesti agli istituti scolastici hanno permesso regolazioni a diversi livelli.

### Scenario 2

Riorientare le finalità dei Servizi di sostegno pedagogico (SI-SE; SM) nel senso di ampliare il raggio di competenze degli stessi, attribuendo anche il compito di gestire le situazioni problematiche.

Con questo scenario si tratta di rivedere:

- il profilo del docente di sostegno;
- il suo statuto;
- il rapporto numerico tra la popolazione scolastica e gli operatori del servizio.

Questa seconda ipotesi di lavoro decentra il tutto a livello regionale, può dare una connotazione particolare al disadattamento, non permette un monitoraggio sul piano cantonale. Quindi, in futuro, con questo scenario si prevede che di regola le situazioni difficili saranno prese in carica dal docente di sostegno pedagogico, ma di fronte a situazioni molto complesse si potrà ancora far capo a risorse puntuali.

Sarà comunque importante predisporre in questo caso di un dispositivo di monitoraggio per garantire prestazioni eque sul territorio.

### Gruppo di coordinamento interdipartimentale

Alcune difficoltà evidenziate nei rapporti dei gruppi operativi hanno portato alla necessità di istituire un gruppo di coordinamento interdipartimentale che affrontasse essenzialmente la comunicazione tra enti e/o servizi dei tre Dipartimenti coinvolti (Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport, Dipartimento della socialità e della sanità, Dipartimento delle istituzioni).

Queste le tre finalità esplicitate nel mandato del Consiglio di Stato:

- assicurare la reciproca informazione sulle iniziative, promosse nei tre dipartimenti, rivolte alla casistica

degli "allievi problematici";

- favorire il coordinamento delle iniziative intraprese e la tempestiva presa a carico degli allievi da parte dei servizi coinvolti;
- proporre nuove modalità d'intervento o il potenziamento delle prestazioni attualmente assicurate.

Il gruppo ha proceduto inizialmente alla mappatura dei diversi servizi/enti che interagiscono con scuola e famiglia (vedi fig. a pag. 4) per evidenziarne i principali problemi, i limiti, gli obiettivi da raggiungere, le proposte operative (Ufficio del servizio sociale, Istituti sociali, Servizio medico psicologico, Autorità di tutela, Polizia giudiziaria). Gli obiettivi da raggiungere, comuni a tutti i servizi/enti sono essenzialmente i seguenti:

- facilitare gli scambi tra servizi per accettare i limiti e calibrare le reciproche aspettative;
- ricercare una maggiore equità di intervento tra servizi con obiettivi affini;
- "costruire" il consenso su un progetto d'intervento;
- perfezionare la capacità di accoglienza di adolescenti per affidi d'urgenza e/o formativi;
- contenere il più possibile i tempi tra segnalazione e intervento;
- apprendere a lavorare secondo l'approccio dell'intervento di rete;

2. Una strutturazione a due livelli degli studi. Dopo 180 ECTS (come media dopo tre anni) lo studente deve ricevere un titolo di studio (Laurea o Bachelor), con possibilità di immettersi nel mercato del lavoro. Successivi incontri (Praga, Berlino) hanno precisato un secondo livello con 90/120 ECTS (Laurea di specializzazione o Master).

### Cosa non è la dichiarazione di Bologna?

Non si occupa del riconoscimento dei titoli di studio per l'esercizio di professioni specifiche, regolato da un'autorità politica (cfr. medici, insegnanti), da un Ordine professionale (cfr. architetti) oppure dal datore di lavoro, in base ad una valutazione dei documenti, ad un esame o ad una formazione complementare ("patente", "abilitazione").

Anche la specializzazione dopo una formazione universitaria non è regolata dal modello di Bologna: si tratta di specializzazioni, rivolte a professionisti, in genere lungo la carriera, e i costi vengono assunti dagli interessati (partecipanti e/o i loro datori di lavoro). Per formazioni di 60 ECTS si usa il termine di Executive Master: la denominazione "master", usata in contesti diversi, è fonte di continue confusioni.

### Cosa ha deciso la Conferenza universitaria svizzera (CUS) nel dicembre 2003?

Coerentemente con il sistema duale vengono mantenute due scuole universitarie distinte: da una parte Università e Politecnici (in seguito UNI), dall'altra le SUP, comprese le ASP. Le SUP offrono un bachelor professionale, che di regola dovrebbe permettere l'inizio di una attività lavorativa, e - dal 2008 - un secondo livello di formazione (Master).

Le UNI offrono un bachelor propedeutico (Laurea) di regola completato con un master (Laurea specialistica).

Il dottorato è offerto solo dalle università.

Il cambiamento in atto nella formazione universitaria svizzera è molto profondo, con violente resistenze e fughe in avanti: la dichiarazione di Bologna è solo una parte di un processo più complesso, anche se viene citata in contesti in cui non ha nessuna incidenza.

Come gli spaghetti, anche l'università sembra migliore condita con la salsa bolognese.

\* Direttore dell'Ufficio studi universitari

– potenziare le risorse attraverso operatori con competenze mirate per le nuove e complesse situazioni.

Questi obiettivi possono essere raggruppati in tre categorie.

• **Informazione e equità**

Facilitare gli scambi tra servizi per conoscere le reciproche aspettative e ricercare una maggiore equità sul territorio.

Una premessa di base è quella di permettere la comunicazione tra scuola e servizi, in modo che il "messaggio" passi dall'"emittente" al "destinatario" con chiarezza e univocità del "canale".

• **Prevenzione**

Segnalare la situazione in modo tempestivo con lo scopo di evitare perdite di tempo nel curriculum scolastico dell'allievo.

• **Formazione**

Apprendere a lavorare secondo un approccio sistemico e riuscire a dare risposte adeguate alle situazioni.

**Linee di tendenza**

Le riflessioni elaborate hanno permesso di delineare due scenari:

- la necessità di prevedere un organismo centrale che coordini i diversi servizi (verticalità);
- la necessità di mettere in relazione servizi/enti affini in base ai compiti: valutazioni, diagnosi, autorità decisionali ecc. (orizzontalità/trasversalità).

Nel rapporto si evidenzia la maggior funzionalità del secondo scenario.

Infatti si pensa alla scuola del territorio che si deve sempre più strutturare all'interno dell'Istituto scolastico, visto come comunità educante tra allievi, docenti, genitori (art. 24 della Legge della scuola, 1990).

La realtà scolastica attuale è fatta di ca. 40 Istituti di scuola media, di scuole professionali di vario genere (artigianali, industriali e commerciali) e di ca. 200 Istituti comunali, comprensivi nella maggior parte di scuola dell'infanzia e di scuola elementare, di cui ca. 40 con direttori a tempo pieno.

Per questo scenario la scuola deve essenzialmente:

- promuovere, all'interno degli Istituti scolastici, un contesto ambientale favorevole allo sviluppo dei progetti sopracitati;
- cercare la condivisione e la coerenza

nella gestione di situazioni problematiche e di conseguenza trovare regole comuni di trattamento (vedi anche il Servizio di sostegno pedagogico, unico servizio interno alla scuola), cfr. art. 63 della Legge della scuola, 1990, e cap. 4 (art. 75/91) del Regolamento di applicazione della Legge sulla scuola dell'infanzia e sulla scuola elementare, 1996.

Le conclusioni del rapporto intermedio del gruppo di coordinamento portano ad una piattaforma operativa nei tre Dipartimenti, che consideri i seguenti punti-chiave:

1. Migliorare la comunicazione tra le diverse istituzioni, intesa come tessuto connettivo che innerva ogni azione sociale o interazione.

Ogni atto comunicativo implica un impegno del parlante.

Una componente essenziale della comunicazione è l'argomentazione; anche l'argomentazione, come particolare genere di comunicazione, è uno scambio di "munera" (dono e compito): si forniscono e si accettano ragioni.

2. Lavorare per progetti d'intervento, costruendo il consenso sugli stessi (anche per la possibile necessità di risorse supplementari, allocazione

attraverso la "gestione per progetto").

3. Rileggere ruoli e profili degli operatori coinvolti e prevedere una conseguente formazione continua mirata a possibili nuovi compiti (per la scuola, ridefinire i compiti del servizio di sostegno pedagogico).

4. Tendere verso un'uniformità nelle modalità d'intervento con lo scopo di raggiungere un'equità di risposte tra servizi con obiettivi affini e dare così un'immagine "esterna" chiara e univoca.

5. Definire un referente per la scuola, per i servizi sociali, per le autorità giudiziarie e adottare una serie di protocolli comuni ai fini di un coordinamento nella gestione delle situazioni problematiche.

Fonti:

DECS, DS – Casi problematici a scuola – Rapporto anno scolastico 2002-03, Bellinzona, dicembre 2003

DECS, DSS, DI – Rapporto del gruppo di coordinamento interdipartimentale "Allievi problematici", Bellinzona, gennaio 2004

*\*Direttrice aggiunta dell'Ufficio delle scuole comunali*

