

Alcune parziali osservazioni sul Documento *Standard minimi dei servizi e delle competenze professionali degli operatori*

(versione finale del Documento di data 13 Novembre 2014)

Guido Sarchielli

Premessa

Il documento *Standard minimi dei servizi e delle competenze professionali degli operatori* va inteso come un atto politico-istituzionale importante, atteso da molto tempo dai servizi e dagli operatori per tradurre in pratica le *Linee guida nazionali sull'orientamento* del 2012 e soprattutto per sviluppare in Italia un effettivo «Sistema di orientamento» in grado di superare l'elevato grado di frammentazione ed eterogeneità dei servizi svolti in ambito territoriale e nei vari sistemi educativo, formativo e lavorativo ad esso riconducibili.

Esso infatti, rappresenta una modalità significativa:

- per "*mettere a sistema*" pratiche molto diversificate nelle varie Regioni italiane, per delineare contesti e contenitori funzionali entro i quali erogare i servizi,
- per rendere coerenti assetti organizzativi e procedure di intervento professionale,
- per affrontare in modo chiaro le modalità di *governance* del sistema a livello nazionale e locale facilitando l'interazione tra soggetti pubblici e privati che erogano servizi orientativi,
- e, soprattutto, per tradurre operativamente un principio importante, non nuovo ma lasciato spesso sullo sfondo: l'orientamento come ***diritto del cittadino*** (diritto costituzionale sostenuto ora anche da normative nazionali ed europee che ne danno attuazione).

In sostanza, sono riconosciuti ad ogni cittadino (e non a specifiche categorie sociali portatrici di varie forme di svantaggio), durante tutto l'arco della vita, prestazioni e servizi di orientamento per il pieno sviluppo della sua personalità nelle attività educative, formative, professionali, lavorative. E ciò comporta una conseguenza importante che deve essere apprezzata: l'inserimento dell'orientamento nell'insieme dei servizi pubblici per la cittadinanza non facoltativi e per i quali vale la considerazione dei *Livelli Essenziali di Prestazione* nonché l'individuazione di risorse anche economiche per garantirli.

Il Documento si presenta con il linguaggio prescrittivo tipico dei testi politico-istituzionali quindi non necessariamente sensibile a recepire le elaborazioni scientifiche più recenti ma più direttamente orientato a dare omogeneità alle pratiche e agli assetti organizzativi delineando condizioni di base per lo svolgimento dei servizi di orientamento espresse attraverso ***standard***.

Tuttavia, considerando la complessità delle tematiche relative all'orientamento, il suo carattere polifunzionale, e la specificità delle azioni professionali che sottendono alla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate appare indispensabile che l'assetto istituzionale, organizzativo e procedurale indicato non rappresenti una «camicia di forza» ovvero una rigida configurazione poco adatta a recepire l'evoluzione delle conoscenze e delle pratiche professionali in corso anche a livello internazionale.

Esso invece dovrebbe essere in grado di tener conto con flessibilità di tale evoluzione scientifica e professionale che arricchisce e aggiorna progressivamente anche le modalità di azione professionale rendendo possibile progettare più sensate priorità di intervento dei servizi e rendere più efficaci le risposte ai bisogni individuali e collettivi, resi sempre più critici dalle dinamiche in corso nei vari contesti sociali ed organizzativi della società italiana.

In tale prospettiva vengono presentate alcune osservazioni puntuali che possono rappresentare anche indicazioni di integrazione/correzione del Documento a proposito della *definizione operativa delle Funzioni e delle prestazioni indicate*.

Rilievi sulla definizione delle Funzioni

Per la costruzione di **standard** è condivisa l'idea che sia necessaria una definizione puntuale e chiara delle caratteristiche distintive di ciascuna funzione (insieme di attività finalizzate a uno scopo omogeneo) di orientamento così da poterla identificare in modo non equivoco e omogeneo in tutti i vari sistemi coinvolti (Scuola, Formazione, Lavoro), nei contesti locali e in tutte le strutture di erogazione.

Nonostante le intenzioni dichiarate, il *Documento sugli standard* (che riprende quanto presente nelle Linee Guida del 2012), non sembra andare in tale direzione.

Infatti, è immediato cogliere una *sovrapposizione di significati* nelle 5 Funzioni dell'orientamento che furono definite dalle Linee Guida (cfr. *Premessa* pag 5 del Documento ufficiale). In sostanza, le funzioni non ben delimitate e descritte in maniera univoca mostrano una dose elevata di sovrapposizione che, da un lato, rende difficile l'individuazione di standard specifici e, dall'altro, indirizza a considerare, ad esempio, una funzione A fungibile anche per la funzione B ovvero il messaggio diventerebbe: qualunque sia la funzione da cui si parte si ottengono risultati simili. Se questo fosse l'obiettivo dovrebbe essere reso più trasparente anche nelle sue implicazioni dirette sul tipo e sul numero dei servizi che dovrebbero essere erogati da una certa struttura.

Quanto accennato si rende evidente facendo un confronto tra alcune delle 5 Funzioni sulle quali si possono formulare queste domande di dubbio:

- la *capacità di attivazione della persona* (attribuita alla Funzione informativa) non è anche una delle risorse per l'auto-orientamento (attribuita alla Funzione educativa)?
- lo sviluppo di *risorse/competenze... favorevoli al processo di auto-orientamento* (attribuita alla Funzione educativa) non richiede anche una prospettiva temporale e connessioni con l'identità personale e sociale (attribuita alla funzione di consulenza orientativa)?
- le *competenze e capacità di decisione e di controllo attivo sull'esperienza formativa e lavorativa in essere* (attribuita alla Funzione di accompagnamento) non richiede anche capacità di attivazione della persona (Funzione informativa)?

Tale sovrapposizione può essere in parte giustificata e comprensibile nel concreto lavoro professionale con gli utenti di un servizio di orientamento poiché essi esprimono bisogni dai confini più o meno sfocati, raramente espressi in una domanda esplicita e che, quasi sempre, sono indipendenti dalle classificazioni formali convenzionalmente proposte dai servizi e dagli operatori. E probabilmente la qualità della risposta consiste nella prontezza con cui tali bisogni sono decifrati da operatori competenti e affrontati con una gamma di risorse professionali adattabili alla specifica situazione.

Tuttavia, in sede di predisposizione di standard di servizio (e di relative soglie di accettabilità) la sovrapposizione diventa fonte di confusione sia per gli operatori sia per i richiedenti il servizio. Essa di fatto non permette di raggiungere lo scopo di definire in modo semplice, chiaro e univoco le attività e le singole azioni (a riprova di ciò si veda l'elenco delle prestazioni erogate e le azioni specifiche indicate nel Documento nella parte che illustra le singole funzioni. Esse spesso si ripetono, anche con denominazioni diverse, a prescindere dalla specifica funzione alla quale fanno riferimento).

Lo stesso tipo di osservazione sulla scarsa chiarezza definitoria si può fare analizzando brevemente almeno tre delle singole Funzioni così come vengono definite in *Premessa*:

Funzione informativa. Vengono giustapposti in questa funzione: a) aspetti di potenziamento motivazionale, di coinvolgimento personale ("mettersi in gioco"), di attivazione cognitiva ed emotiva; b) aspetti di ampliamento della struttura cognitiva (acquisizione di informazioni e conoscenze) e di strutturazione cognitiva (decodifica, interpretazione, ecc.). In realtà, l'integrazione di questi due aspetti, che si suppone sia un obiettivo di base dell'orientamento, presuppone l'esistenza di condizioni che riguardano l'intero processo di orientamento/auto-orientamento e che in realtà sono state dislocate in altre funzioni (funzione consulenza, educativa, accompagnamento).

Funzione di consulenza orientativa e Funzione di accompagnamento a specifiche esperienze di transizione. Entrambe le funzioni in realtà si concentrano sul "sostegno" con una distinzione del tutto astratta, e comunque poco comprensibile, tra "esperienza lavorativa e formativa in essere" e "momenti concreti di snodo della storia formativa e lavorativa". Inoltre, appare piuttosto velleitario pensare a "competenze di decisione e controllo attivo" senza che la persona abbia almeno abbozzato "obiettivi all'interno di una prospettiva temporale" e collegati "all'identità personale e sociale". Si dovrebbe inoltre aggiungere che non risulta evidente in queste due funzioni (che in realtà farebbero parte del *core* dell'orientamento) una *prospettiva di carattere preventivo*, capace di anticipare le criticità della storia di vita della persona. Esse nel Documento si intendono affrontare, di fatto, solo in *un'ottica correttiva e di rimedio* cioè quando le difficoltà sono già emerse rendendo complicata e difficile la gestione di progetti di vita personale (formativa e lavorativa). Purtroppo questo modo tradizionale di impostare il servizio di orientamento rischia di non andare incontro alle esigenze attuali delle persone, di sprecare delle opportunità e di ridurre complessivamente l'efficacia del servizio stesso.

Alcuni rilievi sulle prestazioni erogate

Probabilmente l'esigenza di sintesi su Aree di attività, azioni specifiche e prestazioni ha comportato effetti di eccessiva semplificazione nella descrizione e talvolta di errori.

Vengono evidenziati solo alcuni **esempi critici** per ciascuna delle funzioni con l'indicazione della pagina del Documento ufficiale alla quale si fa riferimento:

1. Prestazioni riferite alla funzione educativa (pag.17)

- a) Si insiste acriticamente, come prima Area di attività, sulla **didattica orientativa**, indicata anche con l'espressione "*orientamento formativo*", che in realtà ha tutt'altro significato almeno nella prassi degli operatori. Essa, comunque la si voglia intendere (non solo come strumento di "pedagogia della conoscenza disciplinare" ma come mezzo per "fornire gli strumenti per leggere la realtà, comprendere i diversi fenomeni, intervenire con spirito di iniziativa e spirito di cooperazione"), non costituisce un'area di attività orientativa in senso stretto né una specifica prestazione orientativa, ovvero l'esito di un servizio orientativo. In sostanza, fare della "buona didattica" è sicuramente un merito di una Scuola intelligente che appunto, ad ogni livello didattico, dovrebbe fornire anche un metodo e gli strumenti per leggere e intervenire nella realtà, ma ciò non significa fare una specifica azione di orientamento.
- b) Si propongono "**colloqui individuali a supporto della scelta**", ma tale tipo di colloqui in realtà sono poi indicati come prestazione inerente la consulenza orientativa. Dunque ciò, al di là del nominalismo, diviene un fatto del tutto confondente.
- c) Si propongono "**attività/laboratori per l'acquisizione di Career Management Skills**" in modo separato da altre attività/prestazioni indicate ma non precisate concretamente "di

conoscenza di sé" e "senso di responsabilità, decisione, consapevolezza, autonomia, di problem solving". Al di là della dizione inglese adottata non è semplice capire se si tratta di una ridondanza rafforzativa o si sceglie di diffondere qualche specifico metodo/strumento di CMS.

2. Prestazioni riferite alla funzione informativa (pag. 21)

Oltre a rimarcare i dubbi sopra espressi sulle capacità attivanti la persona attribuite a questa funzione si vuole evidenziare un esempio di possibile miglioramento del modo di delineare le prestazioni: la proposta di "stage, tirocini, alternanza, apprendistato" risulta del tutto inappropriata come attività da svolgere all'interno della Funzione informativa essendo invece più direttamente di natura formativa, come si evince dalla descrizione dei curricula sia nella Scuola superiore sia nella FP sia all'Università. A meno che non si tratti di un semplice errore di scrittura e non si intendesse come prestazione il "*dare informazioni* su stage, tirocini, alternanza, apprendistato".

3. Prestazioni riferite alla funzione di consulenza orientativa (pag.37)

Si specifica che la consulenza rientra nelle relazioni d'aiuto. Tuttavia non sono indicati i temi e le modalità professionali con cui si svolge tale consulenza che attualmente rappresenta un'importante forma di prestazione professionale al centro di notevoli dibattiti scientifici e politici. Si cerca solamente definire come standard dei tempi di attuazione della prestazione (misurati in ore, con indicazioni che andrebbero più rigorosamente definite anche facendo riferimento alle buone pratiche in questo campo). Ciò evidentemente non depone per la qualità della risposta di servizio che appare prefissata e comunque slegata dal tipo di utenti e dalla natura del problema affrontato. Non si comprende la ragione di tale scelta. Probabilmente dovrebbe essere approfondita considerando a quale tipo di operatore (interno o consulente esterno?) ci si riferisce per l'erogazione di servizio di consulenza.

Un esempio di possibile confusione nelle prestazioni erogate concerne l'indicazione delle prestazioni distinte in due tipi: "Percorsi di consulenza orientativa (articolati in colloqui individuali e laboratori di gruppo) e "Bilanci di competenze". Al di là delle etichette usate le prestazioni (entrambe di II livello) sono presentate come di fatto assimilabili soprattutto alla luce dell'elenco delle azioni specifiche indicate (cfr. pagg. 38 e 39).

4. Prestazioni riferite alla funzione di accompagnamento (pag. 29)

È una delle funzioni in cui si mescolano attività e prestazioni molto eterogenee indirizzate su utenti assai diversi. La criticità maggiore è data dal confondere la figura professionale di un tutor con la funzione di sostegno, accompagnamento mediazione... Ad esempio, si elencano numerose attività in cui realizzare l'accompagnamento che in realtà risultano attività tipiche all'interno di altre funzioni. In sostanza, si evidenzia un'ampia trasversalità di questa funzione rispetto alle altre che potrebbe determinare difficoltà nello stabilire standard. Ad esempio i "*tirocini formativi e di orientamento*" sono più tipici della funzione educativo/formativa come pure le prestazioni denominate percorsi/laboratori di educazione alla scelta. Ciò a maggior ragione riguarda attività denominate "*percorsi/laboratori sul metodo di studio*" e "*supporto all'integrazione alla didattica*" che non sembrano in realtà orientative ma strettamente pedagogico/didattiche. Anche i "percorsi/laboratori per la prevenzione e/o il

recupero della dispersione scolastica/Universitaria” andrebbero meglio specificati per comprendere se si tratti di aspetti didattici e di apprendimento o motivazionali o di sviluppo di strategie di coping. Per quanto concerne il Job placement (fermo restando il dubbio che la facilitazione dell’incontro fra domanda e offerta di lavoro non sia un’attività di orientamento in senso stretto data la sua prevalente componente amministrativa) e l’outplacement meriterebbe fare una più esplicita considerazione delle procedure di *coaching* e *mentoring* usabili in tali attività di interazione con l’utente e dunque un più appropriato collegamento con la funzione di consulenza.