

L'importanza della presa in carico nei servizi di orientamento ¹

Alcuni mesi fa abbiamo visitato uno sportello di orientamento inglese, e il consulente di orientamento con cui abbiamo parlato ci ha presentato la sua attività spiegandoci che aveva in carico un certo numero di persone. Ma se chiedessimo 'Quante persone hai in carico?' a un consulente italiano probabilmente non otterremmo nessuna risposta, anzi, nella maggioranza dei casi rischiamo di creare nel nostro interlocutore un leggero spaesamento.

Questo perché finora l'attività di (consulenza di) orientamento è stata vista (e agita) in Italia come attività di supporto rivolta solo ai momenti decisionali. Una volta operata una scelta sta al cliente metterla in atto. Questo approccio (molto 'americano': l'eroe solitario che senza paura affronta il mondo ostile) va bene però solo per i nostri clienti migliori (persone con media/elevata autostima e/o buona impiegabilità) ma c'è tutta una fascia di clienti che non è in grado di cavarsela da sola. Ci riferiamo a persone che hanno una posizione 'debole' sul mercato per motivi socio anagrafici (donne assenti da anni dal mercato del lavoro, disoccupati adulti di lungo periodo, giovani in obbligo formativo fuori dal canale scolastico, persone con leggere inabilità, etc.) che spesso hanno anche bassi livelli di autostima e dunque scarsa attivazione nella ricerca o nello sviluppo di progetti professionali. Questa fascia fra l'altro è percentualmente aumentata, perché l'erogazione dei servizi di orientamento all'interno dei Centri per l'impiego e l'obbligo per i servizi di offrire periodicamente un colloquio, un corso o un'occasione di lavoro a tutti gli immediatamente disponibili al lavoro ci mette adesso a contatto con persone che in precedenza, proprio per bassi livelli di istruzione, non conoscevano i nostri servizi.

Queste persone hanno bisogno di una vera e propria presa in carico da parte del consulente². In linea generale possiamo definire 'prendere in carico' come prendersi cura di qualcuno, assistendolo nella messa in atto o mettendo in atto direttamente una serie di azioni che gli rendono più facile raggiungere un determinato obiettivo. Le modalità specifiche di presa in carico possono variare a seconda dell'obiettivo professionale del cliente e delle sue capacità di attivazione; diamo per acquisito che il consulente deve sempre cercare di attivare al massimo il cliente e sostituirsi a lui il meno possibile.

Ad esempio, prendere in carico un cliente impegnato nella ricerca di lavoro (ammettiamo che è già stato definito un obiettivo professionale e definito un progetto) può voler dire:

¹ Articolo contenuto sul sito www.orientamento.it. Autore © Leonardo Evangelista (www.leonardoevangelista.it). Ultima modifica 24.5.2003. L'articolo rispecchia le opinioni dell'autore al momento dell'ultima modifica. Può essere riprodotto (stampa dal sito per uso personale o fotocopia per uso didattico) citando la fonte.

² Il termine presa in carico è qui utilizzato come sinonimo di accompagnamento e di tutoraggio orientativo.

- Incontrare periodicamente il cliente (in genere ogni 7-14 giorni) per verificare assieme se il programma di ricerca di lavoro è portato avanti nei modi concordati, quali sono i risultati e difficoltà, e come il cliente si sente
- Essere disponibile a comunicare col cliente via internet (o telefono) quando il cliente ha bisogno di indicazioni quali ad esempio su come interpretare un annuncio di lavoro
- Esaminare settimanalmente offerte di lavoro cercandone di adatte per il cliente (il cliente porta già avanti la sua personale ricerca di offerte di lavoro, ma è utile verificare se il cliente è capace di individuare quelle adatte a lui e motivante per il cliente sapere che il consulente sta facendo la stessa ricerca)
- Cercare opportunità di tirocinio contattando direttamente imprese (se ci sono imprese con cui il consulente ha già avviato rapporti di collaborazione) o responsabili di progetti di tirocinio per fasce deboli
- Accompagnare il cliente a colloqui con datori di lavoro (nei casi in cui le abilità sociali del cliente sono molto basse)
- Andare a parlare con l'imprenditore o col tutor per verificare l'andamento del tirocinio e risolvere eventuali momenti di difficoltà.

Prendere in carico un cliente adulto impegnato in un percorso di riqualificazione può voler dire (ammettiamo che è già stata individuata una figura professionale o un settore di riferimento e un percorso di formazione che può prevedere momenti di tirocinio o istruzione/formazione):

- Contattare periodicamente il cliente (in genere ogni 30-60 giorni), via telefono, email o colloquio, per verificare assieme l'andamento del corso o del tirocinio quali sono i risultati e difficoltà, e come il cliente si sente
- Andare a parlare se necessario col tutor e/o con gli insegnanti per verificare l'andamento del corso o tirocinio e risolvere eventuali momenti di difficoltà nel percorso formativo (corso o tirocinio)
- Cercare opportunità di tirocinio contattando direttamente imprese (se ci sono imprese con cui il consulente ha già avviato rapporti di collaborazione) o responsabili di progetti di tirocinio per fasce deboli
- Accompagnare il cliente a colloqui con datori di lavoro che offrono tirocini (nei casi in cui le abilità sociali del cliente sono molto basse).

Anche adesso il cliente può tornare, se crede, a un colloquio col consulente, e i consulenti migliori forniscono ai clienti il proprio indirizzo di posta elettronica (in alcuni casi il numero di telefono) per eventuali contatti ulteriori, ma è evidente la differenza di efficacia fra una modalità di questo tipo e la presa in carico vera e propria. Fra l'altro con la modalità attuale quelli che ricontattano poi il consulente sono spesso i clienti più assertivi e non i più deboli.

Visto l'impegno e il costo necessari, la presa in carico è un'opzione valida solo per una parte dei clienti. In particolare, fra tutti i clienti che un consulente incontra nella sua attività presso strutture pubbliche dovrebbe essercene una parte con cui il rapporto è episodico, con una generica disponibilità del consulente a essere ricontattato in caso di bisogno, e poi un'altra parte, più piccola (magari individuata anche attraverso griglie di indicatori condivisi fra il committente e il consulente) a cui il consulente propone la presa in carico e che segue poi in maniera costante nel tempo.

Perché la presa in carico non si è ancora diffusa fra le pratiche dell'orientamento in Italia? Probabilmente perché:

- in passato le attività di orientamento non erano a regime, e i consulenti non potevano seguire i clienti perché avevano incarichi limitati nel tempo
- perché la presa in carico è più impegnativa per il consulente di un'attività impostata solo sui colloqui
- perché la presa in carico mette il consulente davanti alla sua impossibilità di trovare una soluzione per tutti e, in alcuni casi, ai suoi limiti professionali
- perché le attività di consulenza sono pagate sulle base delle ore di consulenza, e poter portare a rendicontazione anche il tempo utilizzato in email, telefonate, contatti con datori di lavoro richiede un cambiamento culturale nei nostri committenti.

Ma al di là di questo, non c'è dubbio che la presa in carico è una delle linee di sviluppo future della nostra attività. Fra l'altro vanno in questa direzione anche le politiche europee per l'impiego, (applicate in Italia, per questo aspetto, dai DLgs 181/2001 e 297/2002) che prevedono intanto una presa in carico 'leggera', nel senso di un rapporto continuato nel tempo con ciascun singolo cliente (il già citato obbligo per i servizi per l'impiego di offrire periodicamente a tutti gli immediatamente disponibili al lavoro un colloquio, un corso o un'occasione di lavoro).

Finora abbiamo dato per scontato che la figura che si occupa della presa in carico sia il consulente di orientamento, ma questa soluzione non è scontata. In particolare la recente bozza ISFOL dei profili professionali per l'orientamento³ sembra prevedere per questo ruolo una figura apposita, il *tecnico dell'orientamento*.

A nostro avviso i motivi che rendono opportuno l'attribuzione di questa funzione al consulente di orientamento sono fondamentalmente due:

- la presa in carico di soggetti deboli richiede elevate competenze di carattere relazionale, che sono esattamente quelle di cui è dotato il consulente di orientamento
- i clienti preferiscono essere presi in carico da una persona con cui hanno già fatto il punto sulla propria situazione, redatto un progetto e avviata una relazione significativa (il consulente di orientamento) piuttosto che essere passati a dover ricominciare daccapo con un altro operatore.

In sportelli che hanno grandi numeri di utenti, alcune funzioni elementari dell'accompagnamento o specializzate ma che non comprendono il contatto diretto col cliente (ad esempio la ricerca di opportunità di tirocinio presso le aziende) potrebbero essere svolte da personale diverso dal consulente di orientamento che ha in carico il cliente.

³ ISFOL (2003), *Verso una ipotesi di profili professionali per un sistema territoriale di orientamento*, reperibile sul sito www.orientamento.it