CORSO PER RESPONSABILI E ADDETTI URP
DEI COMUNI DELL'ASSOCIAZIONE SER.A.L
ED ENTI DEL SUD PONTINO

Cassino, 29 dicembre 2004: Esame finale

Dopo l'ultimo incontro, che è servito a terminare la progettazione relativa al quinto modulo, è giunto finalmente il momento di dimostrare che tutto il lavoro e l'impegno finora profuso vale ad ottenere la tanto agognata certificazione.

L'appuntamento è alla facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università di Cassino, alle 9 in punto. La sede scelta per l'esame spaventa un po' tutti per il prestigio e l'importanza che comporta. Questa volta nessuno è in ritardo, anzi, una metà degli esaminandi è in netto anticipo. L'ansia ha fatto da pungolo!

L'esame si tiene nell'aula magna, molto ampia, dove lo sparuto gruppo di corsisti sembra ancora meno numeroso. L'aula è addobbata "a festa" come nelle grandi occasioni delle sessioni di laurea. Sicuramente le piante ornamentali e il grande telo rosso che ricopre la cattedra della commissione e il banchetto antistante sono proprio il "residuo" di una recentissima sessione e danno maggiore sensazione di "ufficialità" all'avvenimento.

Prima le incombenze burocratiche, le firme, la consegna delle relazioni (che all'ultimo momento hanno sempre bisogno di aggiustamenti, anche a penna), infine, dato che tutti sono già arrivati, si può iniziare. Sul tavolino troneggia un pacco di cioccolatini come genere di conforto.

Il prof. Di Gregorio prende la parola per spiegare prima di tutto il perché della sede universitaria scelta. Prima di tutto si è voluto dare la giusta importanza ad un evento formativo (e alla relativa certificazione) concludendolo in una sede di alta formazione. Ma questa è anche un'occasione per sancire ulteriormente il sodalizio università-territorio nato da diversi anni. Il corso di Sociologia dell'organizzazione tenuto dal prof. Di Gregorio, infatti, da diverso tempo viene svolto con la metodologia della formazione intervento. Sono stati prodotti dai ragazzi molti studi relativi proprio ad organizzazioni del loro stesso territorio e, per portare avanti ed incentivare questa iniziativa, l'Università ha istituito un Comitato Scientifico, presieduto dallo stesso Prof. Di Gregorio. Lo scopo è quello di legare strettamente l'attività formativa alle esigenze che il territorio stesso manifesta, creando occasioni di formazione e crescita per gli studenti e per le organizzazioni interessate, che possono veder progettati a loro misura utili cambiamenti.

A questo punto si presentano le modalità dell'esame. Un'ipotesi potrebbe essere quella di creare gruppi di tre persone, interrogarle, dare i voti e procedere con l'altro gruppo. Nel frattempo le persone in attesa possono recarsi in un'altra aula per discutere e confrontarsi ulteriormente sul corso ormai terminato per evidenziare riflessioni, problemi e, perché no, ulteriori esigenze formative. Così non sarà un modo, come spesso accade, di avvantaggiare gli ultimi, che possono già avere un'idea delle domande, rispetto ai primi. Questa modalità viene accettata. Quelli che dovranno attendere scappano alla velocità della luce verso l'altra aula. Forse la tensione salirebbe troppo ascoltando i compagni. È meglio uscire, almeno si può sfogare l'ansia camminando avanti e indietro o distraendosi e parlando d'altro.

La piccola “delegazione” di esaminandi prende posto nell’aula al piano di sopra. Il nervosismo è palpabile. Fra una sigaretta e una risata la conversazione si avvia.

L’argomento principe è ovviamente l’esame che si sta svolgendo al piano di sotto. Ci si chiede quali domande potrebbero essere fatte, ci si chiarisce alcuni dubbi, si ripassano alcuni argomenti. “Ormai è fatta” è quello che si dice più spesso, un po’ per scaramanzia, un po’ per esorcizzare la tensione.

Viene naturale parlare dell’esperienza appena trascorsa e le considerazioni sono tante. Prima di tutto relative alla metodologia, considerata estremamente efficace proprio perché ha messo davanti a situazioni da affrontare nel concreto e ognuno ha dovuto mettere in gioco le proprie capacità e competenze…per crearsene di nuove.

Certo, si osserva, è un po’ quello che si fa tutti i giorni nei comuni, dove si creano dei problemi e delle esigenze per cui non si è stati preparati. Allora ci si documenta, ci si informa e, facendo ricorso alle esperienze precedenti, all’esperienza di altri, alla propria intelligenza, si risolvono le questioni.

L’esperienza di questo corso, oltre a far nascere rapporti personali molto belli, ha fatto uscire tutti dalla routine del lavoro quotidiano. Dalla conversazione con alcuni dei presenti emerge infatti la monotonia di un lavoro spesso troppo burocratico, troppo formale e ripetitivo, in cui qualcuno afferma chiaramente di non riconoscersi per indole e per formazione precedente. Il corso ha invece aperto gli occhi su un tipo di lavoro, l’Ufficio Relazioni col Pubblico, che mette direttamente a contatto con la gente, impone sforzi di progettazione e di creatività, porta a mettersi in discussione ogni giorno. Anche chi all’inizio di quest’esperienza era più scettico e più “lamentoso” sulla mole di lavoro e sull’utilità reale di questa formazione, ora si è ricreduto ed è rimasto coinvolto, finendo poi per essere più convinto degli altri.

Lavorare nei piccoli comuni, si dice, significa fare relazioni col pubblico tutti i giorni, significa mostrare disponibilità anche a persone che chiedono qualcosa che esula dalla propria competenza. Le persone più disponibili e più cortesi diventano punto di riferimento per chiunque entri nell’ente.

Quando si chiede che cosa si sente di aver ricevuto dal corso, le risposte sono di tono positivo. Per tutti è stato un arricchimento e molti si sentono più in grado di prima di esercitare i nuovi compiti. Tutti ora ragionano in termini di polo e di rete, cosa che all’inizio di questo corso non era neanche pensabile.

Si riflette anche su quanto le conoscenze e le competenze acquisite durante il corso saranno poi utili al buon funzionamento dell’URP, e si riflette soprattutto su cosa fa funzionare l’URP stesso.

L’URP deve tendere a fare in modo che meno persone possibile richiedano i suoi servizi, non solo creando dei “filtri” per la domanda, ma anche fornendo le informazioni a tutti i cittadini nel modo più giusto, in modo che nessuno abbia la necessità di andarsele a cercare. Questo significa conoscere approfonditamente la popolazione, i target cui rivolgersi, le modalità con cui “parlare” a questi target e come distribuire le informazioni.

Se si conoscono i cittadini di un comune e le loro abitudini, si saprà anche come raggiungere tutte le persone interessate ad una certa comunicazione. Si saprà, ad esempio, che affiggendo una

certa comunicazione dal lattaio, si raggiungerà un certo numero di persone e di un certo tipo. Così tutti avranno le informazioni che cercano senza doversele cercare e l'URP avrà svolto al meglio il suo compito.

Quello che colpisce è che tutti ora padroneggiano e usano correntemente una terminologia in gran parte inglese e specifica del campo comunicativo, che fino a poco tempo prima pochi conoscevano. Oltre a padroneggiare la terminologia, si nota che anche i concetti sono stati assimilati ed ora la comunicazione viene vista in modo più "professionale" e consapevole.

Si ha occasione di riflettere anche sull'uso del computer e del famoso programma Power Point, che per molti ha costituito una reale difficoltà. In alcuni casi sono dovuti intervenire i figli a riempire la "lacuna". Si è dunque innescato un importantissimo meccanismo non solo di apprendimento, ma anche di desiderio di apprendere. Il risultato, dopo le fatiche e la stanchezza, è anche l'orgoglio, visibile in tutti, di aver portato a termine un lavoro che all'inizio di quest'avventura era sembrato impossibile.

E ora? Anche questo è motivo di riflessione. Nessuno si perderà di vista, prima di tutto perché andrà realmente, e a breve, costituita la rete degli URP. La certificazione è appena l'inizio di un cammino, sicuramente non semplice, che richiede ancora tanto impegno e tanta creatività. Dovranno essere formati anche i referenti che costituiranno la base del lavoro dell'URP.

Ad un certo punto della conversazione emerge un paragone interessante. Qualcuno si sente come un virus che ora va nell'organizzazione di provenienza cercando di avviare un cambiamento. Per questo si sente piccolo e non sa se riuscirà ad affrontare anche le logiche della politica, che tutti sanno bene essere imperanti in moltissimi casi. Nonostante questo il paragone, nato per esprimere la difficoltà di sentirsi solo dei piccoli anelli di una catena, risulta invece particolarmente calzante, perché un virus, anche da solo, se trova terreno fertile e riesce a moltiplicarsi, ha una potenza enorme. In questo senso l'esperienza di un URP a livello associativo può essere di grande aiuto, perché favorisce il coinvolgimento. E poi, si sa, l'unione fa la forza.

Sul percorso formativo vero e proprio qualcuno nella fase finale "denuncia" un abbandono, soprattutto nel momento dell'ultima formalizzazione del lavoro, quando si è trattato di elaborare la relazione finale e quando si è stati alle prese con lo studio, a cui quasi nessuno era più abituato…e ci si è sentiti un po' soli.

Bussano alla porta. Ora è il turno di essere esaminati anche per quelli finora impegnati in conversazione. Nel "cambio di turno" c'è giusto il tempo di informarsi sui risultati dei compagni che hanno appena finito, e sapere che tutto è andato bene rincuora un po'. C'è anche il tempo di chiedere che cosa è stato domandato, e proprio in quel momento il prof. Di Gregorio si trova a passare in mezzo al gruppetto. Scappa un sorriso.

Tutti si siedono seri e compiti, qualcuno, terrorizzato letteralmente alla sola idea dell'esame, finge una fuga…ma chissà se davvero finge! Quasi nessuno comunque riesce a scherzare. Sembra proprio un esame universitario. Si sente persino pronunciare la frase classica dettata dall'ansia: "non mi ricordo più niente". Invece gli esami proseguono, con risultati molto buoni, alcuni anche inaspettati.

Quasi tutti mostrano una buona padronanza della metodologia, della terminologia relativa, di gran parte degli argomenti spiegati. Alla fine i voti molto alti, e anche qualche trenta e lode, arrivano a liberare gli animi di tutti, che di nuovo tendono al sorriso. Anche lo stomaco, prima contratto dalla tensione, si libera e tutti si lanciano sui cioccolatini messi a disposizione.

Si propongono delle foto, prima in aula stessa, poi fuori, alla ricerca di un punto da cui sia ben visibile il nome della sede che ospita l'esame. Altre foto, gli auguri per un buon anno e i complimenti per l'esito della prova mettono fine a questa mattinata indubbiamente movimentata.

Quanto è diverso ora l'atteggiamento rispetto alla diffidenza iniziale nei confronti di un percorso che con l'andare del tempo ha messo in difficoltà, ha impegnato, ha fatto scappare qualche imprecazione, ha scoraggiato, ma ha anche fatto sorridere, entusiasmato, in alcune occasioni inorgoglito, e sicuramente ha messo alla prova la creatività e l'intelligenza di ciascuno!

E soprattutto che differenza dalla freddezza iniziale nei confronti dei compagni d'avventura, che invece col tempo e condividendo difficoltà e soddisfazioni e collaborando in modo cooperativo, si è avuto modo di conoscere e apprezzare sempre di più!

Un grande risultato è stato ottenuto, la creazione della "rete umana" degli URP, fatta di persone che hanno imparato a conoscere le rispettive potenzialità e limiti, e hanno già provato a collaborare fra loro. Sono poi le stesse persone che sono chiamate a cooperare per la buona riuscita della rete degli URP dell'associazione. Ma questo hanno già imparato a farlo…facendolo.

Piera Di Marco
stagista e osservatrice partecipante