

Fredric Brown, *La sentinella*.

Era bagnato fradicio e coperto di fango e aveva fame e freddo ed era lontano cinquantamila anni-luce da casa. Un sole straniero dava una gelida luce azzurra e la gravità, doppia di quella a cui era abituato, faceva d'ogni movimento un'agonia di fatica.

Ma dopo decine di migliaia d'anni quast'angolo di guerra non era cambiato. Era comodo per quelli dell'aviazione, con le loro astronavi tirate a lucido e le loro superarmi; ma quando si arrivava al dunque, toccava ancora al soldato di terra, alla fanteria, prendere la posizione e tenerla, col sangue, palmo a palmo. Come questo dannato pianeta di una stella mai sentita nominare finché non ce lo avevano sbarcato. E adesso era suolo sacro perché c'era arrivato anche il nemico. Il nemico, l'unica altra razza intelligente della Galassia... crudeli, schifosi, ripugnanti mostri.

Il primo contatto era avvenuto al centro della Galassia, dopo la lenta e difficile colonizzazione di qualche migliaio di pianeti; ed era stata la guerra, subito; quelli avevano cominciato a sparare senza nemmeno tentare un accordo, una soluzione pacifica.

E adesso, pianeta per pianeta, bisognava combattere, coi denti e con le unghie.

Era bagnato fradicio e coperto di fango e aveva fame e freddo, e il giorno era livido e spazzato da un vento violento che gli faceva male agli occhi. Ma i nemici tentavano d'infiltrarsi e ogni avamposto era vitale.

Stava all'erta, il fucile pronto. Lontano cinquantamila anni-luce dalla patria, a combattere su un mondo straniero e a chiedersi se ce l'avrebbe mai fatta a riportare a casa la pelle.

E allora vide uno di loro strisciare verso di lui. Prese la mira e fece fuoco. Il nemico emise quel verso strano, agghiacciante, che tutti loro facevano, poi non si mosse più.

Il verso e la vista del cadavere lo fecero rabbrivire. Molti, col passare del tempo, s'erano abituati, non ci facevano più caso; ma lui no. Erano creature troppo schifose, con solo due braccia e due gambe, quella pelle d'un bianco nauseante, e senza squame.

(da *Le meraviglie del possibile*, Einaudi)

Istruzioni per l'esercizio

1. Riscrivere con il titolo *Un episodio di guerra*
2. Usare solo informazioni della fonte
3. Non superare le 150 parole

McGraw-Hill

Tutti i diritti riservati

A. Bo., “Il Corriere della Sera”, 15 giugno 2002, p. 13.

Occhiello: Riserve di Francia e Svezia sul documento spagnolo appoggiato da Roma e Londra.

Titolo: Lotta ai clandestini, l'Unione cerca un compromesso

Sottotitolo: I ministri degli Esteri dei Quindici cercheranno di avvicinare le posizioni prima del vertice di Siviglia

Dal nostro corrispondente. Bruxelles – I rappresentanti permanenti dei governi dei Quindici non sono riusciti ieri a ricucire le divergenze sul tema della possibile sospensione degli aiuti per i paesi in via di sviluppo che non collaborano nella lotta all'immigrazione illegale. Il documento proposto dalla presidenza spagnola, e leggermente modificato in due punti per ammorbidire la minaccia di sanzioni, andrà dunque sul tavolo dei ministri degli esteri lunedì a Lussemburgo (per l'Italia il sottosegretario Antonione) con l'esplicito dissenso di Francia e Svezia, mentre anche Grecia e Belgio mantengono riserve. La presidenza si dice comunque convinta che i ministri degli esteri troveranno un compromesso senza bisogno di far intervenire i capi di governo che dovrebbero approvare venerdì a Siviglia la nuova strategia di contenimento dell'immigrazione clandestina. I nodi che restano da sciogliere riguardano due dei tredici punti su cui è articolato il documento. Il primo prevede la possibilità che il Consiglio chieda alla Commissione di rivedere i finanziamenti a favore dei "paesi non cooperativi". Il secondo riguarda gli accordi di associazione dell'Ue con i paesi in via di sviluppo, che dovranno contenere clausole per la "gestione congiunta dei flussi migratori" e che, in caso di non osservanza da parte dei paesi firmatari, potranno essere sospesi.

Giovedì Francia e Svezia avevano criticato questo approccio considerandolo troppo punitivo. Ma ieri la presidenza spagnola, appoggiata da Italia e Gran Bretagna, ha insistito sulla linea dura. Le uniche modifiche previste sono state un riferimento a "non intaccare gli obiettivi principali della politica di sviluppo della Comunità", e la possibilità di attivare meccanismi di soluzione del contenzioso previsti negli accordi di associazione prima di arrivare a sospenderli. Due ammorbidimenti più di forma che di sostanza, tanto che Parigi e Stoccolma hanno mantenuto le loro riserve.

Sul problema dell'immigrazione è intervenuto anche il Parlamento Europeo che ha chiesto all'Ue di procedere "con strumenti che garantiscano il rispetto delle libertà e dei diritti fondamentali". Il presidente della commissione istituzionale, Giorgio Napolitano ha auspicato che il governo italiano sostenga a Siviglia "una posizione equilibrata".

Istruzioni per l'esercizio

1. Riscrivere con il titolo *La Francia e la Svezia non vogliono combattere l'immigrazione clandestina*
2. Non superare le 100 parole

Tutti i diritti riservati

Claudio Gentili, *Formazione, "gap" da colmare. Il sistema educativo italiano è molto indietro rispetto alla Ue* (da "Il Sole 24 Ore", ottobre 2001)

L'istruzione e la formazione hanno come funzione essenziale l'integrazione sociale e lo sviluppo personale, mediante la condivisione di valori comuni, la trasmissione di un patrimonio culturale e l'apprendimento dell'autonomia. In tutto il mondo sviluppato sta emergendo un nuovo modello di produzione di conoscenze e di competenze che combina estrema specializzazione e creatività. L'industria ricorre sempre più alla scienza per mettere a punto nuovi prodotti.

Il nuovo proletariato dell'era della "new economy" è costituito da coloro che non posseggono le competenze richieste dal sistema economico produttivo. Esiste il rischio che la società europea si divida tra coloro che possono interpretare le conoscenze, coloro che possono solo utilizzarle e coloro che sono emarginati in una società che li assiste. In una parola tra chi sa e chi non sa.

La sfida per quella che viene definita ormai la società della conoscenza è di ridurre il divario tra questi gruppi permettendo allo stesso tempo lo sviluppo culturale dell'insieme della società. La scuola italiana, se affrontiamo il problema dal punto di vista dell'integrazione tra formazione e lavoro, è molto indietro. Come riportato nella tabella a fianco, solo uno studente su 100 in Italia, tra i 16 e i 19 anni, fa esperienze di alternanza tra studio e lavoro a fronte di 50 studenti su 100 in Danimarca, 30 nel Canada, 28 nel Regno Unito, 19 negli Stati Uniti. Il nostro sistema educativo si è rivelato particolarmente impermeabile alla indispensabile contaminazione tra studio e lavoro. Solo in Italia la gran parte degli studenti continua ad ignorare nel percorso di studio l'esperienza dello stage e del tirocinio.

La scuola italiana, se affrontiamo il problema dal punto di vista dell'orientamento degli studenti, si divide già tra scuole di serie A e scuole di serie B. Le prime sono quelle che assicurano agli studenti un efficace orientamento sia nella scelta degli indirizzi formativi che dei percorsi professionali. Le seconde sono quelle che privano gli studenti del diritto di essere orientati. Come ci conferma il quinto Rapporto sulla condizione giovanile dello Iard, solo il 17,4% dei ragazzi in uscita dalla scuola media inferiore si rivolge ad una struttura di orientamento. La Giornata Nazionale Orientagiovani che si svolgerà in tutt'Italia martedì 30 costituisce una importante occasione per realizzare davvero un diritto fondamentale degli studenti, quello di ottenere un efficace orientamento.

L'orientamento è un processo complesso che deve far leva sulle caratteristiche peculiari dei studenti, e deve anche fornir loro degli strumenti per scegliere. L'occasione è offerta da Confindustria, che realizzerà un Convegno a carattere nazionale a Bologna, cui prenderanno parte imprenditori, studiosi, rappresentanti degli studenti e che sarà concluso dal Ministro Letizia Moratti e dal Presidente della Confindustria Antonio D'Amato. La novità di quest'anno è costituita dal fatto che 7000 scuole italiane potranno, grazie alla rete di Rai-lab, seguire in diretta via satellite il convegno nazionale sul tema "Fare futuro". In molte scuole saranno organizzati "gruppi di ascolto" composti da uno-due studenti per ogni classe quarta e quinta.

Gli studenti potranno seguire per l'intera mattinata del 30 ottobre il convegno e riportare nelle loro classi le problematiche giudicate di maggiore interesse. I temi affrontati saranno quattro: cultura e impresa, mobilità, e learning, imprenditorialità. Tutte tematiche di grande attualità che costituiscono anche occasioni di conflitto ideologico. L'industria non ha la pretesa ovviamente di salire in cattedra e la caratteristica di Orientagiovani è proprio quella di assicurare un vero e proprio dialogo alla pari tra giovani e imprenditori. Un dialogo tanto più fondato sull'abbandono di stereotipi e pregiudizi che non aiutano i giovani ad analizzare criticamente la realtà del lavoro che li attende.

Istruzioni per l'esercizio

1. Comporre un abstract
2. Impiegare 60 parole (più o meno 6)

Umberto Eco, da "L'Espresso", 12 ottobre 2000.

A fine settembre si è svolto a Venezia un convegno internazionale sulla "privacy". Le discussioni sono state sfiorate più volte dall'ombra del Grande Fratello, ma Stefano Rodotà, Garante per la protezione dei dati personali, ha avvertito all'inizio che in sé questa trasmissione non viola la privacy di nessuno. Non c'è dubbio che essa solletichi il gusto voyeuristico del telespettatore, che gode nel vedere alcuni individui posti in una situazione innaturale, i quali debbono fingere cordialità reciproca mentre stanno, di fatto, scannandosi a vicenda. Ma la gente è cattiva, e ha sempre goduto a vedere i cristiani sbranati dai leoni, i gladiatori che entravano nell'arena sapendo che la loro sopravvivenza dipendeva dalla morte del compagno, ha pagato per spiare al Luna Park la deformità delle donne cannone, al circo i nani presi a calci dall'Augusto, o sulla pubblica piazza l'esecuzione di un condannato. Se così stanno le cose, il Grande Fratello è più morale, e non solo perché non muore nessuno, e i partecipanti rischiano solo qualche scempenso psicologico - non più grave di quello che li ha portati ad affrontare la trasmissione. È che i cristiani avrebbero preferito stare a pregare nelle catacombe, il gladiatore sarebbe stato più felice se fosse stato Petronio Arbitro, il nano se avesse avuto il fisico di Rambo, la donna cannone se fosse stata Brigitte Bardot, e il condannato a morte se avesse ricevuto la grazia. Invece i concorrenti del Grande Fratello partecipano volontariamente e sarebbero stati disposti persino a pagare pur di ottenere quel che per loro è valore primario, vale a dire la pubblica esposizione e la notorietà. L'aspetto diseducativo del Grande Fratello sta altrove, e proprio nel titolo che qualcuno ha escogitato per questo gioco. Forse molti spettatori non sanno che quella del Big Brother è una allegoria inventata da Orwell nel suo "1984": il Grande Fratello era un dittatore (il cui nome evocava il Piccolo Padre, e cioè Stalin) il quale da solo (o con una ristretta Nomenklatura) era in grado di spiare tutti i suoi sudditi, minuto per minuto, ovunque si trovassero.

Situazione atroce, che ricorda il Panopticon di Bentham, dove i carcerieri possono spiare i carcerati, i quali invece non possono sapere se e quando sono spiati.

Col Grande Fratello di Orwell pochissimi spiavano tutti. Con quello televisivo, invece, tutti possono spiare pochissimi. Così che ci abitueremo a pensare al Grande Fratello come a qualcosa di molto democratico e sommamente piacevole. Nel fare questo però ci dimenticheremo che alle nostre spalle, mentre guardiamo la trasmissione, c'è invece il vero Grande Fratello, quello di cui occupano i congressi sulla privacy, fatto di vari gruppi di potere che controllano quando entriamo in un sito su Internet, quando paghiamo con la carta di credito in un hotel, quando comperiamo qualcosa per posta, quando ci viene diagnosticata una malattia all'ospedale persino quando circoliamo per un supermarket monitorato da una tv a circuito chiuso. Si sa che, se queste pratiche non verranno rigorosamente controllate, si potrebbe accumulare alle spalle di ciascuno di noi una impressionante somma di dati che ci renderebbero totalmente trasparenti, sottraendoci ogni intimità e riservatezza.

Mentre guardiamo il Grande Fratello alla tv siamo in fondo come un coniuge che, leggermente imbarazzato perché sta consumando un flirt innocente in un baretto, non sa che l'altro coniuge sta nel frattempo cornificandolo in modo ben più consistente. Il titolo "Grande Fratello" ci aiuta così a non sapere, o a scordare, che in quello stesso momento qualcuno sta ridendo.

Istruzioni per l'esercizio: attribuire un titolo di 70 caratteri

Ieri alle ore 20, la Volvo del signor ABC, targata MI 121212 e proveniente da via Albricci ha investito il signor XZY che, con una Panda targata MI 232323, percorreva via Pantano. L'incidente è avvenuto perché il signor ABC non si è fermato al semaforo rosso. Il signor ABC ha riconosciuto la propria colpa. Il signor ABC e il signor XZY hanno compilato la constatazione amichevole. Il signor XZY è stato trasportato al pronto soccorso del vicino ospedale Policlinico dove è stato dimesso dopo un breve esame che ha escluso lesioni. La Panda è stata danneggiata in modo irreparabile. La Volvo ha riportato un danno alla fiancata sinistra.

Istruzioni per l'esercizio

1. L'autore è il signor XZY e la Panda è intestata all'azienda per cui lavora
2. Scrivere una lettera all'assicuratore per pregarlo di avviare la pratica di risarcimento
3. Scrivere una lettera al proprio superiore per chiedergli un'altra macchina, che serve per una trasferta urgente e importante
4. Scrivere una lettera al custode del parcheggio dell'azienda per informarlo che il posto macchina della Panda resterà libero per qualche tempo

McGraw-Hill

Tutti i diritti riservati

URP - Linee guida

UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO - ASL TERAMO U.R.P.

Dirigente Responsabile Dott. Guido Canzio Tel. 0861 420391

Funzione istituzionale - Tutela - Regolamento di Pubblica Tutela - Commissione Mista
Conciliativa - Associazioni di Volontariato e Organismi di Tutela

LINEE GUIDA

DICEMBRE 1999

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) è istituito nel gennaio 1996 e fa parte dello Staff di Direzione dell'ASL n. 106, Teramo.

LE FINALITA'

L'attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico si esplica nella logica organizzativa aziendale (art. 12 D.L. n. 29/93), assicurando ai cittadini le funzioni di

- INFORMAZIONE
- ACCOGLIENZA
- TUTELA
- PARTECIPAZIONE

L'INFORMAZIONE

Il cittadino può rivolgersi direttamente, o a mezzo telefono agli operatori dell'Ufficio Relazione con il Pubblico o al personale, referente URP, dei Distretti Sanitari di Base, per ottenere informazioni sulle attività-prestazioni e sui servizi dell'ASL.

L'operatore assicura l'informazione chiara, puntuale, riservata e, se richiesta, per iscritto, sulle attività e sui servizi, sulle modalità di accesso, sui tempi di attesa, sulle procedure necessarie per ottenere la prestazione. Qualora l'operatore non sia in grado di assicurare immediatamente l'informazione richiesta, vi provvede nel minor tempo possibile, per telefono o con comunicazione scritta inviata direttamente al cittadino. Ogni operatore annota la richiesta nella predisposta scheda contatto per rilevarne il tipo e la qualità delle informazioni richieste e redige, quindi, un rapporto trimestrale.

L'ACCOGLIENZA

Ogni operatore instaura una relazione con il cittadino al fine di limitare i suoi disagi, di metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni e di accedere alle prestazioni nel miglior modo possibile.

Nei confronti dei cittadini con particolare necessità (anziani, disabili) l'operatore coinvolge le strutture interessate e attiva il servizio di assistenza sociale dell'ASL e/o dei Comuni, della Provincia e delle strutture private che si occupano del sociale.

In ambito presidi ospedalieri e servizi socio-sanitari territoriali l'URP collabora con le Associazioni di Volontariato e gli organismi di Tutela dei diritti dei cittadini e ne coordina l'attività.

LA TUTELA

Ogni operatore riceve le osservazioni, le critiche o in qualunque forma presentati dai soggetti individuati al comma quinto dell'art. 14 del decreto legislativo del 30 dicembre 1992, n. 502 e successivi provvedimenti. Il Regolamento di pubblica tutela disciplina le procedure di accoglimento e di definizione del reclamo e il funzionamento della Commissione Mista Conciliativa.

Alle segnalazioni o ai reclami di rapida soluzione viene data immediata risposta opportunamente annotata dall'operatore su un apposito registro.

Per i reclami e le segnalazioni di particolare complessità e non risolvibili immediatamente, il dirigente responsabile dell'URP predispone l'attività istruttoria per acquisire gli elementi necessari alla definizione del reclamo e allo stesso tempo provvede ad informare di ciò il cittadino tramite lettera sottoscritta dal Direttore Generale.

LA PARTECIPAZIONE

In questo nuovo modello di sanità pubblica, il cittadino partecipa da soggetto attivo alle scelte che attengono alla

sua salute, nel superamento della vecchia logica assistenziale ("paziente da trattare"), al fine di instaurare un rapporto anche di collaborazione che contribuisca al miglior funzionamento dell'azienda sanitaria.

La partecipazione viene assicurata con la definizione di protocolli d'intesa con le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini che operano nell'area di competenza dell'ASL.

L'ASL, pertanto, assicura alle associazioni di volontariato e agli organismi di tutela spazi adeguati per partecipare a momenti istituzionali di programmazione e di indirizzo aziendale.

GLI OBIETTIVI

1. Istituire una comunicazione all'interno dell'Azienda e tra l'Azienda stessa e il territorio.
2. Fa conoscere ai cittadini-utenti:
 - i piani e i programmi di attività oggetto delle scelte strategiche della Direzione Generale;
 - la struttura organizzativa aziendale;
 - il funzionamento dei servizi (prestazioni e modalità di accesso)
3. Promuove l'immagine forte dell'Azienda:
 - trasmettendo, all'esterno, un alto livello di credibilità ed affidabilità dei servizi erogati,
 - sviluppando, all'interno, il senso di appartenenza all'Azienda attraverso un costante e partecipato coinvolgimento di tutti gli operatori.

Ogni sede URP è luogo di incontro con il compito di comunicare attraverso l'ascolto del proprio interlocutore

Sedi dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP)

Teramo: Circ.ne Ragusa,1 - Tel. 0861 420391 - 420403

Teramo: Presidio Ospedaliero - Tel. 0861 429273

Atri: Presidio Ospedaliero - Tel. 085 8707295 - 8707294

Giulianova: Presidio Ospedaliero - Tel. 085 8020932 - 8020216

S.Omero: Presidio Ospedaliero - Tel. 0861 888544

Istruzioni per l'esercizio

1. Riscrivere in 250 parole (più o meno 15) con il titolo: L'URP spiegato al cittadino
2. Mantenere la struttura a blocchi tematici (ma non necessariamente gli stessi blocchi e gli stessi titoli)
3. Usare altre strategie di gerarchizzazione (es. il grassetto)

(fonte: <http://www.aslteramo.it/>)

Tutti i diritti riservati