

FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE
FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE
BERUFLICHE GRUNDBILDUNG



Il Manuale sul portale
della formazione professionale:

formazioneprof.ch/centrodownload

Vi si trovano tutte le liste di spunta,
i promemoria, i formulari e gli esempi dalla pratica
e i grafici del Manuale da consultare e scaricare.
Inoltre vi è disponibile una panoramica delle modifiche
che sono state fatte dalle edizioni precedenti ad oggi.

Il sito e il centro download sono costantemente
completati con documenti attuali e informazioni
rilevanti.

Qui si trovano tutte le informazioni
importanti sulla formazione professionale:

www.formazioneprof.ch



Impressum

Manuale per la formazione di base in azienda

4ª edizione riveduta, 2019

© 2024 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

Editore	Centro svizzero di servizio Formazione professionale orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO, Berna
Realizzato in collaborazione con	la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI, Berna e la Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale CSFP, Berna
Autori	Peter Knutti, CSFO Maurice Dirren, Sion Christian Lehmann, Nidau
Direzione del progetto	Peter Knutti, CSFO Barbara Studer, sprachwerk-studer.ch
Redazione	Anna Allenbach, Divisione della formazione professionale, Breganzona Josette Fallet, Neuchâtel Michel Fior, SEFRI Peter Knutti, CSFO Barbara Studer, sprachwerk-studer.ch
Traduzione e redazione	DFP – Divisione della formazione professionale del Canton Ticino CFF – Centro di formazione per formatori
Grafica	Anja Naef, naef-grafik.ch Promemoria: Aysun Raselli-Kurtulan, augenfang.ch
Team qualità	Karin Baumer, Dienststelle Mittelschul- und Berufsbildungsamt, Sciaffusa Chester Romanutti, CSFO Jean-Pierre Delacrétaz, Direction générale de l'enseignement postobligatoire, Losanna Michel Etienne, Service des formations postobligatoires et de l'orientation, Neuchâtel Gaetano Lentini, Erziehungsdepartement, Basilea Città Toni Messner, SEFRI Jeanpierre Mini, Divisione della formazione professionale, Breganzona Susann Schläppi, CSFP Marcel Steffen, Mittelschul- und Berufsbildungsamt, Zurigo Peter Sutter, Mittelschul- und Berufsbildungsamt, Berna Manuela Wider-Jann, Dienststelle Berufs- und Weiterbildung, Lucerna
Contributi redazionali	Heidi Bischofberger, Dani Duttweiler, Martin Habermacher, Peter Ming, Esther Naef, Jean-Pierre Paillard
Fotografie di oggetti	Maria Gambino, Basilea, Anja Naef, naef-grafik.ch e fotolia.com
Fotografie di persone	persone in formazione della classe di grafica di Bienne 2012/13, Scuola d'arte, Berna e Bienne Andreas Gerber, docente professionale di fotografia (sono ritratte persone delle scuole professionali del Canton Berna)
Stampa	Friedrich Reinhardt AG, Basilea
ISBN	978-3-03753-063-4
N° articolo	MB3-1011 disponibile anche in tedesco e francese
Ordinazioni/ servizio clienti	CSFO Distribuzione Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen Tel. 0848 999 002 (francese), 0848 999 001 (tedesco) distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Ringraziamo le seguenti persone per il loro contributo:

Gisela Arrigoni, Zana Ademi, Chantal Andenmatten, Snezana Asceric, Hugo Barmettler, Esther Bärtschi, Carla Battaglioni Fenazzi, Rita Beltrami, Fanny Berger, Florian Berset, Valentina Bontà, Rebecca Borer, Urs Burch, Silvia Calderone, Ivan Campana, Clio Castelli, Davide Ciangherotti, Claudio Comi, Christine Davatz, Margrit Dünz, Roland Egli, Matthias Escher, Nelly Fankhauser, Robert Galliker, Jacqueline Gantenbein, Mark Gasche, Massimo Ghezzi, Herbert Graf, Francesco Hess, Karin Hess, Tony Huber, Evelin Jaberg, Esther Käch, Benno Kälän, Marco Kamm, Martin Klaus, Paul Kölliker, Barbara Kunz, Alphons Kurmann, Daniel Laky, Jeannette Larentis, Beatrice Ledergerber, Vincenza Licari, Bernhard Liechti, Regula Luginbühl, Claire Marchon, Isabelle Marchon, Alex Meyer, Astrid Meyer, Theresia Morgenegg, Sandra Müller, Willy Obrist, Susanna Oppliger, Eva Palasthy, Paily Na Plüss, Alessandro Preite, Walter Rölin, Emmanuel Rossi, Ivan Rossinelli, Karin Rüfenacht, Beatrice Ryser, Andreas Schädler, Brigitte Schneider-von Bergen, Hans-Jürg Schilling, Pascal Schwendener, Susann Schläppi, Patrizia Schmid-Locatelli, Jürg Schweri, Lionel Socchi, Daniela Städeli, Heinz Staufer, Daniela Strahm, Daniel Stucky, Anton Studer, Jack Tanner, Remo Tamburlin, Reto Trachsel, Francesco Trippolini, Fritz Tschanz, Mirjam Tschumi, Vigeli Venzin, Susanne Wilhelm Frenk, Othmar Willisegger, Daniele Wyss, Ruedi Wyss, Mimma Zabana

Indice

Prefazione	5
Uso del manuale	7
Le caratteristiche della formazione di base in azienda	11

PARTE A: LA FORMAZIONE DI BASE IN AZIENDA DALLA A ALLA Z

A 1. Da azienda ad azienda formatrice	
1.1. Diventare azienda formatrice	29
• Diventare azienda formatrice	32
1.2. I tre luoghi di formazione e gli elementi della formazione professionale di base	33
1.3. Il formatore in azienda	37
• Piano di formazione – Corso per formatori in azienda	40
1.4. Lo sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte	44
• QualiCarte	47
• QualiCarte: questionario per le persone in formazione	51
A 2. Scelta e assunzione	
2.1. Profilo delle competenze	55
• Profilo delle competenze	58
2.2. Selezione	60
• Procedura di selezione	71
• Preselezione in base ai dossier di candidatura	72
• Scadenario per la scelta delle persone da formare	74
• Il colloquio di presentazione	75
• Dossier di selezione	77
• Stage d'orientamento e d'osservazione	83
• Malattia e infortunio	88
2.3. Assunzione e contratto di tirocinio	95
• Contratto di tirocinio – assunzione	98
• Contratto di tirocinio	99
2.4. Rapporto di tirocinio	101
A 3. Preparazione della formazione di base e integrazione in azienda	
3.1. Preparazione del posto di lavoro	107
3.2. Pianificazione della formazione di base in azienda	109
• Pianificazione della formazione professionale in azienda	118
• Piano di formazione aziendale	119
• Piano di formazione individuale	120
3.3. Integrazione della persona in formazione nell'azienda	121
• Preparazione prima del primo giorno di lavoro	124
• Primo giorno – prima settimana di lavoro	125
A 4. Formare e imparare in azienda	
4.1. Processi di apprendimento in azienda	129
• Come assegnare i compiti	132
4.2. Rapporto di formazione	133
• Rapporto di formazione	135
4.3. Documentazione dell'apprendimento	139
• Introduzione alla documentazione dell'apprendimento	149
4.4. Competenze operative	150
4.5. Gestire colloqui	152
• Griglia per la preparazione dei colloqui	154
4.6. Risolvere problemi	156
• Chiarire e risolvere conflitti	158
• Gestire conflitti	159
4.7. Lavorare in gruppo	160
4.8. Dirigere e motivare	162
• Promuovere e curare la motivazione	163
A 5. Fine della formazione	
5.1. Preparare le persone in formazione alla procedura di qualificazione	167
5.2. Certificato di lavoro relativo alla formazione	170
• Il certificato di lavoro relativo alla formazione	174
5.3. Formazione professionale di base, e poi?	175
• Fine della formazione professionale di base	179

PARTE B: APPROFONDIMENTO

B 1. Il sistema svizzero della formazione professionale	
1.1. Il sistema della formazione professionale	185
• La formazione professionale di base biennale con certificato federale di formazione pratica (CFP)	190
• La formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità (AFC)	193
• La maturità professionale	196
1.2. I tre luoghi di formazione	200
1.3. Le reti di aziende formatrici	204
1.4. Le procedure di qualificazione	206
1.5. I costi e i benefici della formazione in azienda	209
1.6. La formazione professionale superiore	211
B 2. I partner della formazione	
2.1. I partner della formazione professionale di base	215
2.2. La collaborazione con le autorità cantonali	218
2.3. La collaborazione con la scuola professionale	220
2.4. La collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro	222
2.5. L'orientamento professionale e altri servizi di consulenza	223
B 3. Le condizioni quadro della formazione professionale	
3.1. Basi legali	227
• Il diritto pubblico del lavoro e il diritto del contratto collettivo di lavoro	233
B 4. Indicazioni metodologiche per la formazione in azienda	
4.1. Trasmettere le conoscenze e le abilità in azienda	243
4.2. Pianificare le tappe della formazione	247
4.3. I progetti	250
• Definizione del progetto	255
4.4. Il ruolo del formatore	256
4.5. L'analisi personale e l'autovalutazione	259
4.6. La valutazione	263
4.7. La tassonomia degli obiettivi di valutazione	266
B 5. Capire e seguire le persone in formazione	
5.1. Le caratteristiche dei giovani dai 15 ai 20 anni	271
5.2. Gestire gli adolescenti in formazione	273
5.3. Ansia per gli esami	275
5.4. Comunicazione e informazione	277
• Procedure informative in azienda	280
5.5. Creare un buon ambiente di lavoro	281
• Codice di comportamento dell'azienda	283
B 6. Pari opportunità e relazioni adeguate	
6.1. Riconoscere le difficoltà e le dipendenze	287
6.2. Raccolta dei promemoria «Pari opportunità e relazioni adeguate»	289

APPENDICE «&»

Elenco dei link e bibliografia	295
Spazio libero – Espace libre – Freier Platz	



Prefazione

del Consigliere federale Johann N. Schneider-Ammann

Gentili formatrici, egregi formatori,

chi, come voi, dà ai giovani una formazione professionale, spalanca loro le porte del futuro. Siete allo stesso tempo esempio, modello, persona di riferimento, accompagnamento. Aiutando a compiere il passaggio dalla scuola al mondo del lavoro, contribuite all'integrazione delle persone in formazione in un ambiente per loro nuovo. Non impartite soltanto conoscenze, fornite anche dei modelli di comportamento.

Con il vostro impegno vi fate carico di una grande responsabilità. Con tutto ciò ci rendiamo comunque conto che, come in tanti altri campi, ci vogliono sempre almeno due persone che condividono lo stesso obiettivo, la persona in formazione e voi formatrici e formatori, affinché una formazione professionale di base possa essere conclusa con pieno successo. L'esperienza, la sensibilità e le maggiori conoscenze vi permettono, come persona di riferimento per chi segue la formazione professionale, di agire in veste di mediatore anche in situazioni difficili e di trovare una soluzione.

Durante la mia lunga attività imprenditoriale centinaia di giovani sono stati formati in vari campi negli impianti di produzione e negli uffici della mia azienda. È un fatto che mi riempie di orgoglio. Innanzitutto, perché questi giovani hanno ricevuto una buona formazione e un titolo professionale riconosciuto. In secondo luogo, perché abbiamo contribuito a far sì che le nostre imprese svizzere possano continuare a contare su professionisti ben qualificati. Una formazione seria e l'assicurarsi la disponibilità di nuove leve di professionisti sono fattori determinanti per il successo della nostra economia, che molti Paesi ci invidiano. Spero dunque che anche voi pensiate con orgoglio alle vostre prestazioni come formatrici e formatori.

Il «Manuale per la formazione di base in azienda» vi fornisce senz'altro nozioni fondamentali per la formazione dei giovani professionisti. Vi indica però anche dove sono avvenuti recenti cambiamenti, dove sono state compiute delle modifiche nella formazione professionale di base. E poi contiene molti preziosi suggerimenti su come ottimizzare le procedure connesse con la formazione professionale e come migliorare ulteriormente l'integrazione e la motivazione dei giovani, i professionisti di domani. Tenersi al passo implica a volte un certo sforzo, ma se il risultato è motivo di soddisfazione, ne vale senz'altro la pena.

Care formatrici, cari formatori, vi ringrazio per il grande impegno con cui vi dedicate ai giovani del nostro Paese e alla formazione professionale duale, questo sistema di successo della Svizzera. Vi auguro tante soddisfazioni e appagamento nello svolgimento della vostra attività di formazione delle nostre nuove leve.

Johann N. Schneider-Ammann, Consigliere federale
Capo del Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca DEFR

Uso del manuale

Con grande piacere rileviamo che, per la formazione professionale di base in azienda, utilizzate il nostro manual. Questo manuale è il risultato di una fruttuosa collaborazione tra tutte le regioni linguistiche ed è pubblicato in italiano, francese e tedesco.

Il manuale è realizzato nel rispetto degli stessi obiettivi, contenuti e standard che stanno alla base

- della QualiCarte, lo strumento che aiuta a garantire la qualità della formazione di base in azienda (si veda il capitolo A 1.4.) e
- del piano di formazione dei corsi di base per formatori in azienda della CSFP (si veda il capitolo A 1.3.).

Avete in mano la quarta edizione aggiornata del manuale che corrisponde alla quinta edizione tedesca e francese e che si basa sulla Legge sulla formazione professionale in vigore dal 2004.

Le modifiche avvenute per questa edizione riguardano i seguenti punti:

- I contenuti del manuale sono stati aggiornati.

Le seguenti parti sono state aggiunte:

- capitolo A 1.2, pag. 34 paragrafo sui contributi forfettari per i CI
- capitolo A 2.1, pag. 57 paragrafo «Profilideirequisiti.ch»
- capitolo A 2.2, pag. 61 paragrafo sulla compensazione degli svantaggi, pag. 62 due paragrafi sui candidati rifugiati e sans-papiers
- capitolo A 3.3, pag. 121 paragrafo sui lavori pericolosi
- capitolo A 4.2, pag. 135 il formulario del rapporto di formazione è stato sostituito con un esempio compilato
- capitolo A 4.3, pag. 146 nuovo esempio del rapporto dell'apprendimento (cuoco), sostituisce l'esempio di addetto alla logistica
- capitolo A 5.2, pag. 170 completate le informazioni sul certificato di lavoro relativo alla formazione
- capitolo A 5.3, pag. 176 paragrafo «Supplementi ai certificati»
- capitolo B 1.2, pag. 202 paragrafo «Garanzia della qualità nei tre luoghi di formazione», pag. 203 paragrafo «Formazione professionale a impostazione scolastica»
- capitolo B 1.6, pag. 211 paragrafo «Contributi federali per i corsi preparatori agli esami federali»
- capitolo B 2.1, pag. 216 paragrafo «Commissioni svizzere per lo sviluppo professionale e la qualità (SP&Q)»
- capitolo B 3.1, pag. 229 paragrafo «Lavori pericolosi», pag. 232 paragrafo «Scioglimento del contratto di tirocinio»
- capitolo B 5.2, pag. 272 paragrafo «Persone in formazione portatrici di handicap»
- capitolo B 6.2, pag. 288 paragrafo «Compensazione degli svantaggi legati all'handicap», pag. 289 paragrafo «Igiene personale – abbigliamento pulito» e pag. 290 paragrafo «Protezione dei dati e della personalità»

Partiamo dal presupposto che il lavoro con le persone in formazione sia piacevole. Nel presente manuale mostriamo quindi lo svolgimento normale, ovvero positivo, della formazione, trattando tutti i temi importanti riscontrati nella pratica. Naturalmente possono esserci dei casi difficili o problematici: per questo nel capitolo B 6.2 offriamo una panoramica dei promemoria che trattano i casi più importanti.

Struttura del manuale

Il manuale è articolato in una parte preliminare e due parti principali. Gli indici dettagliati e le rubriche segnalibro permettono un orientamento semplice e rapido.

Parte preliminare

Il testo preliminare «Le caratteristiche della formazione di base in azienda» incita alla riflessione sull'attività quale formatore professionale e mostra che, con il vostro titolo professionale e la vostra esperienza pratica, disponete già di molte carte per formare giovani leve.

La formazione in azienda dalla A alla Z

Nella parte A del manuale vengono descritte le tappe principali della formazione professionale di base, sono affrontate tutte le questioni importanti e vengono messi a disposizione i mezzi necessari per dispensare la formazione in azienda, seguendone la cronologia.

FILO CONDUTTORE – Cronologia della formazione professionale di base

PARTE A: LA FORMAZIONE IN AZIENDA DALLA A ALLA Z

Da azienda ad azienda formatrice	Scelta e assunzione	Preparazione della formazione di base e integrazione in azienda	Formare e imparare in azienda	Fine della formazione
----------------------------------	---------------------	---	-------------------------------	-----------------------

Approfondimento

Nella parte B è presentato il sistema svizzero della formazione professionale, alcuni temi vengono trattati in modo approfondito e complementare. Inoltre, nella parte B potete professionalizzare le vostre competenze di formatori.

Mezzi ausiliari pratici

Le parti A e B sono completate da numerosi mezzi ausiliari pratici destinati a sostenere la formazione in azienda.

- I promemoria forniscono informazioni approfondite su singoli temi. Abbiamo integrato nel manuale i promemoria più importanti per le aziende formatrici. Le versioni aggiornate possono essere scaricate dal nostro sito (www.formazioneprof.ch/promemoria).

- Le liste di spunta e i formulari costituiscono delle proposte da adeguare alla situazione concreta. Sarà sufficiente estrarli dal classificatore e fotocopiarli. Sono disponibili anche online, in formato PDF, o Word da modificare (www.formazioneprof.ch/centrodownload).
- I vari esempi illustrano alcune situazioni della vita professionale. Siamo coscienti del fatto che essi riflettono un mondo ideale, poco realistico nella pratica aziendale. Tuttavia ci è sembrato sensato fornire degli esempi corrispondenti a situazioni ottimali.

PARTE B: APPROFONDIMENTO

- Il sistema svizzero della formazione professionale
- I partner della formazione
- Le condizioni quadro della formazione professionale
- Indicazioni metodologiche per la formazione in azienda
- Capire e seguire le persone in formazione
- Pari opportunità – relazioni adeguate

LESSICO DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE

Opera di riferimento per le questioni giuridiche e organizzative

Lessico della formazione professionale

Il lessico è l'opera di riferimento per la terminologia del mondo della formazione professionale, molto cambiata negli ultimi anni, nonostante il fatto che non tutte le nuove espressioni si siano facilmente integrate nella pratica. Tra parentesi sono quindi segnate le varianti, se precedute da «ex» o «prima», esse non dovrebbero più essere adoperate. In fondo al lessico si trova inoltre un elenco esauriente delle abbreviazioni usate sia nella pratica che nel Manuale per la formazione di base in azienda (www.formazioneprof.ch/lessico).

Appendice «&»

In appendice, sotto la rubrica «&», sono elencate le basi legali della formazione professionale, ulteriori referenze bibliografiche e link utili.

Spazio per i vostri documenti

In fondo al manuale vi sono delle sezioni vuote che vi premettono di classificare la documentazione personale, ma anche informazioni specifiche, come per esempio le ordinanze sulla formazione professionale di base da voi dispensata o informazioni dell'ufficio cantonale della formazione professionale o dell'associazione professionale.

Le vostre proposte di miglioramento quali utenti

La formazione professionale continuerà a evolvere e le novità devono dimostrare di essere idonee alla pratica. In quanto formatori, voi lavorate al fronte e scoprirete subito cosa si lascia applicare nella pratica e dove è necessario fare delle correzioni. Per questo motivo saremo lieti di considerare le vostre proposte di miglioramento o i vostri suggerimenti.

Naturalmente il manuale può essere utilizzato anche dalle persone in formazione, le quali potranno trovare molte indicazioni utili. Anche la loro opinione ci interessa molto.

Ci auguriamo che il presente Manuale della formazione di base in azienda sia fonte affidabile di informazione e di ispirazione per la vostra importante attività di formatore.

Berna, novembre 2018

Centro svizzero di servizio Formazione professionale |
orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO, Berna

Peter Knutti, capo della divisione Media formazione professionale

Le caratteristiche della formazione di base in azienda



«L'attività di formatore mi ha dato molto, non dal lato finanziario, ma da quello umano e professionale. Provo una grande soddisfazione a lavorare insieme ai giovani e il mio carattere è stato segnato dall'attività di formatore, ruolo che ho assunto per puro caso». Così ci dice Antonio Prosperi, formatore professionale di installatori elettricisti e elettromeccanici da parecchi anni, che è stato insegnante a titolo accessorio presso una scuola professionale.

Forse anche voi state per intraprendere questa attività o state valutando la pianificazione della carriera. Vi chiedete come diventare un bravo formatore professionale, volete sapere a cosa prestare attenzione e dove cercare sostegno.

Abbiamo interrogato numerose persone che lo sanno sicuramente: professionisti impegnati nella formazione professionale da molto o da poco tempo. Abbiamo voluto sapere molto e abbiamo posto anche la seguente domanda: Chi è in grado, oggi, di formare i futuri professionisti?

«Se c'è la volontà, ogni professionista può diventare un bravo formatore» è la risposta unanime degli interrogati. Infatti ogni professionista dispone della base fondamentale: ha imparato un mestiere, ha ottenuto un titolo, ha alcuni anni di esperienza alle spalle e sta frequentando, o ha intenzione di frequentare un corso per formatori professionali.

L'attività di formatore mi ha dato molto, non dal lato finanziario, ma da quello umano e professionale.



Anche per me, ai tempi,
era tutto nuovo.
Ricordandolo, posso
immedesimarmi meglio
nella persona in formazione.



La vostra formazione professionale di base



«Quando mi trovo davanti alle persone in formazione, spesso penso che anch'io ho dovuto cominciare da zero» sottolinea Jeannette Larentis, la parrucchiera da donna con diploma federale, che forma giovani professionisti da 22 anni. «Anche per me, ai tempi, era tutto nuovo. Ricordandolo, posso immedesimarmi meglio nella persona in formazione».

Pensate alla vostra formazione professionale. Eravate felici di iniziare la formazione? Eravate contenti di aver terminato le scuole dell'obbligo? Come avete vissuto il passaggio alla formazione professionale? Cosa vi è piaciuto di più? C'erano dei lavori che eseguivate più volentieri o che proprio non vi piacevano? Quali persone sono state importanti per voi?

Passate in rassegna ancora una volta il periodo della vostra formazione professionale di base. Dall'abituale e più o meno piacevole vita scolastica probabilmente siete passati direttamente alla formazione professionale di base. Di colpo tutto era diverso: l'ambiente, le persone e la vostra giornata. Forse eravate lontani da casa tutto il giorno, lavoravate con persone a voi sconosciute e avete dovuto imparare il mestiere partendo da zero. Spesso siete stati confrontati con nuove situazioni professionali e personali. Siete sempre andati avanti, avete fatto progressi e passi indietro, avete avuto giornate buone e cattive.

Con il tempo, avete acquisito sempre maggiore indipendenza e siete diventati sempre più spigliati sul lavoro, ma anche nei rapporti con superiori e colleghi dell'azienda. Da ultimo, avete superato con successo gli esami e ottenuto l'attestato federale di capacità.





La vostra esperienza professionale

Nel frattempo, avete accumulato alcuni anni di esperienza pratica. Nel corso degli anni vi siete appropriati di molte competenze e avete probabilmente frequentato corsi di formazione continua. Applicando con grande naturalezza il vostro sapere e le vostre capacità giorno per giorno, probabilmente non siete pienamente coscienti della dimensione effettiva del vostro sapere professionale e della vostra conoscenza del funzionamento dell'azienda.

Magari dubitate di essere all'altezza dei compiti di un formatore e vi domandate se sia veramente nelle vostre competenze. «Lacune professionali possono sempre esserci. L'ho capito nel corso della mia attività di formatrice professionale. Il sapere ancora mancante può tuttavia sempre essere acquisito. Ho inoltre realizzato che ognuno sa più di quanto possa immaginare», sostiene Stella Bianchi. L'impiegata di commercio forma giovani da due anni.

Molte procedure vi sono semplicemente chiare grazie alla vostra attività professionale pluriennale. Sapete usare gli strumenti e gli attrezzi della vostra professione, siete in grado di scegliere i materiali adeguati ai diversi lavori. Per esperienza siete in grado di valutare il tenore di un incarico. Conoscete i vostri colleghi di lavoro e i vostri superiori, avete esperienza con possibili difficoltà e ostacoli e ne avete superati anche con successo. In molti campi, siete più performanti di quanto pensiate. Disponete del bagaglio essenziale, indispensabile per un formatore professionale. Tuttavia, vale la pena osservare alcune cose più da vicino.

**Lacune professionali
possono sempre esserci.
Ma ho realizzato che
ognuno sa più di
quanto immagini.**



Per la persona in formazione tutto è nuovo. Essa infatti lascia l'ambiente conosciuto della scuola e della famiglia.

I nuovi partner: le persone in formazione

I nuovi partner sono giovani che per la maggior parte hanno appena finito le scuole dell'obbligo e, dall'ambiente conosciuto e protetto della famiglia e della scuola, entrano in una nuova realtà, quella del mondo del lavoro. Ora si pretende da loro che producano qualcosa di concreto ed essi, per la prima volta, ricevono un salario per quello che fanno. Entrano a far parte di un gruppo o di un'azienda, devono rispettare regole nuove, confrontarsi con nuove persone di riferimento e fornire prestazioni, anche se sono ancora in formazione.

Tutto è nuovo: il percorso casa-lavoro, gli orari, l'ambiente, i colleghi, i superiori, il lavoro, la scuola professionale. Proprio come tutto era nuovo anche per voi, quando avete iniziato la formazione professionale di base. Anche voi avete cominciato da zero, e questo in una fase di vita nella quale si è molto occupati con se stessi, il passaggio dall'adolescenza all'età adulta con i cambiamenti fisici e psicologici, la separazione progressiva dall'ambiente di origine e lo sviluppo di una persona che agisce e pensa autonomamente.

Questi cambiamenti non sono avvenuti sempre senza problemi. C'erano conflitti con i colleghi di lavoro, i genitori e i fratelli o le sorelle, forse perfino con i superiori o i docenti. Anche se la formazione professionale di base vi è piaciuta, c'era altro che a volte era per voi ben più importante: amici e amiche, feste, calcio, musica, vacanze, auto, ozio, ballo, cinema. Questo vale anche per i giovani d'oggi.



Un nuovo ruolo: formatore professionale

In quanto formatore professionale non basta disporre delle competenze professionali e dell'esperienza pluriennale, si dovrebbero avere anche altre competenze. «Oltre alla conoscenza specialistica è importante essere in contatto con i giovani e capire la loro lingua», afferma convinta Jeannette Larentis. Bisognerebbe potersi immedesimare in loro e tuttavia render loro chiaro cosa è in gioco. «È necessario esigere disciplina e stabilire dei limiti. Con tutta la comprensione per la stanchezza di una persona in formazione rientrata tardi la sera prima, è importante farle capire chiaramente cosa sia il lavoro e cosa il tempo libero».

Ma questo significa vivere quanto ci si aspetta dalla persona in formazione. Infatti, quali formatori professionali si influenza la persona in formazione non solo in quanto approccio professionale, ma anche in quanto persona e motivazione verso il lavoro. I giovani in formazione di base acquisiranno non solo il sapere specifico della loro professione, ma si approprieranno anche della lingua e dell'atteggiamento dei collaboratori dell'azienda. Nella formazione professionale di base i giovani quindi non imparano solo per la professione, ma per la vita.

I giovani si identificano in tutto quanto è nuovo, in base alla loro età. Finita la scuola, staccandosi dalla famiglia cercano dei nuovi modelli. Naturalmente anche la loro cerchia privata ha un ruolo importante – amici e amiche, associazioni sportive o altre organizzazioni. Trascorrono gran parte del loro tempo nell'azienda formatrice: da otto a nove ore, da tre a quattro giorni la settimana, e questo in una fase di vita nella quale si forma la personalità. I formatori professionali, l'azienda formatrice e i collaboratori influenzano quindi molto lo sviluppo delle persone in formazione.



Oltre alla conoscenza specialistica è importante essere in contatto con i giovani e capire la loro lingua.



Per questo è importante mostrare comprensione e consacrare tempo alle giovani persone in formazione, e questo non solo sul lavoro, ma anche durante gli eventi interni e le uscite aziendali come una cena, una serata di giochi, una giornata sportiva. Questi momenti informali contribuiscono a consolidare lo spirito di gruppo e favoriscono l'integrazione dei nuovi arrivati.

La persona in formazione va stimolata, da lei si devono esigere dei buoni lavori e controllarne l'esecuzione – in un momento concordato o anche a sorpresa. Così facendo, ci si conoscerà meglio e con il tempo si potrà accordarle sempre più fiducia e autonomia. «Per il lavoro di formazione con sedicenni è necessaria molta pazienza e tolleranza. È importante dar prova di molta comprensione per le difficoltà che incontrano nella loro crescita personale. Rispetto ai diciottenni, si chiudono ancora di più e la loro capacità di apprendimento autonomo e di disciplina sul lavoro è per lo più minore», afferma Anna Martinelli. La docente in cure infermieristiche e formatrice professionale ha esperienza con entrambe le classi di età e sottolinea l'importanza di controllare i lavori delle persone in formazione e di, eventualmente, farle migliorare. «Nonostante tutta la pazienza e la tolleranza necessaria non faccio loro alcun favore se non esigo da loro un buon lavoro».

Nonostante tutta la pazienza e la tolleranza necessaria non faccio loro alcun favore se non esigo da loro un buon lavoro.



Formatori professionali: quali vantaggi?

Con tutte le competenze di cui si dispone in quanto professionista e formatore è giusto domandarsi in quale modo si possa trarre profitto dal proprio compito di formatore professionale. Secondo gli intervistati vi sono svariati modi. «Grazie alla persona in formazione, sono sempre aggiornata. Infatti mi porta all'azienda tutte le innovazioni imparate alla scuola professionale», dichiara Stella Bianchi che, inoltre, dice di essere al corrente delle novità relative ai contenuti e all'organizzazione della formazione professionale di base commerciale, anche grazie al corso di formazione per formatori e altre formazioni continue.

Ma anche altre cose sono considerate vantaggiose dagli intervistati: «La mia attività di formatore professionale ha accresciuto il mio prestigio professionale nell'azienda». «Ho trovato il corso di formazione molto appassionante, ho imparato molte cose nuove». «Mi piace lavorare con le giovani generazioni, da cui posso imparare molto». «Formare giovani resta una sfida sempre rinnovata e rende la mia giornata professionale più avvincente». «Mi piace assumermi la responsabilità per altri». «Se voglio insegnare la professione, prima di tutto devo padroneggiarla io. Questo mi obbliga a rimanere professionalmente aggiornato». «Provo soddisfazione e mi sento fiero quando trasmetto il mio saper fare professionale e formo le nuove leve».



Grazie alla persona in formazione, sono sempre aggiornata. Infatti mi porta all'azienda tutte le innovazioni imparate alla scuola professionale.





Attingete al sapere dei collaboratori e trasmettetelo alla persona in formazione.

I colleghi di lavoro: una risorsa importante

Gli attori principali della formazione professionale di base siete voi quali formatori professionali e la persona in formazione. Nella piccola azienda, la formazione si svolgerà per lo più in questa intesa a due. In un'azienda più grande, non assumete da soli la formazione professionale della persona in formazione, ma siete parte di un gruppo. Traete profitto da collaboratori, dalle varie conoscenze e di personalità diversa. Attingete a questo sapere e trasmettetelo alla persona in formazione. Questo comporta un dispendio organizzativo maggiore, ma può sgravarvi molto. Da un lato, non avete la pressione di dover sapere tutto di persona; d'altro lato, potete affidare la persona in formazione a collaboratori del vostro gruppo per un certo tempo o per un determinato compito. Questo può sgravare anche il gruppo, perché la persona in formazione è per lo più molto motivata. Vuole svolgere bene il proprio compito, vuole essere parte di questo gruppo e vuole contribuire il più possibile.

Si tratta nel contempo di una sfida gradita per i membri del gruppo incoraggiati a trasmettere il proprio sapere specifico a giovani colleghi. Questo presuppone però che informiate il collaboratore competente sul livello finora raggiunto dalla persona in formazione, spiegandogli con precisione cosa insegnarle. Seguite il piccolo team e discutete con loro l'andamento l'incarico formativo. «Purtroppo ho notato che i miei colleghi in generale danno ottime istruzioni, ma che tendono spesso a eseguire loro stessi il lavoro pratico», ricorda Antonio Prosperi.

Se la persona in formazione viene presa sul serio e integrata bene, per lei può essere fonte di motivazione venir formata da membri del gruppo o anche dal capo. In questo modo la persona in formazione ha occasione di lavorare allo stesso prodotto insieme ai professionisti, è in contatto con gli specialisti e prende coscienza di poter diventare un professionista al termine del percorso formativo. Queste esperienze sono importanti, in quanto all'inizio della formazione professionale molte persone in formazione vedono davanti a sé solo una montagna gigantesca e riescono a malapena a immaginare di raggiungerne la cima, in un giorno lontano. Se invece riescono a rendersi conto di procedere passo dopo passo e di avvicinarsi lentamente alla cima, saranno molto motivate a continuare il percorso.



Per la persona in formazione è molto importante e motivante poter collaborare con altre persone in formazione dell'azienda, soprattutto con quelle che sono già più avanti di uno o due anni nel curriculum formativo: esse sono infatti in grado di trasmettere le loro conoscenze. Inoltre, tutte le persone in formazione di un'azienda appartengono allo stesso gruppo e vi si identificano con più forza rispetto ai collaboratori più grandi.

In linea di massima si può presupporre che la persona in formazione ha voglia di imparare. Ha scelto una professione per iniziare una nuova fase di vita piena di nuove speranze; i giovani tra i sedici e i venti anni hanno voglia di scoprire il mondo e assimilano voracemente tutte le novità. Per questo è importante non sgomberare tutte le difficoltà: affidate loro lavori esigenti, richiedete loro prestazioni di qualità e un atteggiamento corretto verso collaboratori e clienti. Rendetele consapevoli che per sapere di più, se non capiscono qualcosa o se non sanno come andare avanti, devono porre domande a voi e ad altri impiegati. Così prendono conoscenza di poter attingere al sapere del singolo e del gruppo intero.

Non è solo il gruppo a rappresentare un grande potenziale: anche la forma dell'insegnamento individuale favorisce il processo di apprendimento. Benjamin S. Bloom, che si è occupato delle condizioni d'insegnamento effettive, sostiene la tesi secondo cui è possibile raggiungere gli obiettivi fissati con la maggior parte degli allievi se sono date le condizioni pedagogiche adatte. La condizione ottimale che indica Bloom è l'insegnamento individuale, perché questo può venir orientato al meglio alla singola persona. Ed è proprio questa situazione che è frequente nella formazione professionale di base, visto che lavorate spesso a un compito assieme alla persona in formazione. Qui si trova un motivo importante per il successo della formazione professionale di base, che pone al centro la formazione in azienda.



**Lavorate spesso insieme
alla persona in formazione.
In questa intesa a due si
trova un motivo importante
per il successo della forma-
zione professionale di base.**



**Siete chiamati a trasmettere
il vostro sapere soprattutto
attraverso lavori pratici.**

A vostro vantaggio: il contatto con la realtà della formazione professionale di base

Imparare una professione significa prima di tutto praticarla. Un muratore, per esempio, non potrà e non dovrebbe mai acquisire l'arte del mestiere solo attraverso la teoria, poiché la pratica è decisiva. È proprio mettendo in pratica le regole teoriche che potrà rendersi conto di come si murano le pietre per costruire un muro portante. È importante che le persone in formazione sappiano riconoscere e padroneggiare le singole attività e cogliere la loro connessione con l'intero compito, lavoro o prodotto. Questo significa che devono poter praticare e imparare ogni passo, ma dovrebbero anche sapere come sarà il prodotto finale.

Come formatori professionali, siete chiamati a trasmettere il vostro sapere soprattutto attraverso i lavori pratici. Infatti, operare comporta molte conseguenze: attraverso il lavoro pratico i giovani imparano la professione, diventano sempre più competenti, possono concretizzare le conoscenze teoriche autonomamente e integrarsi sempre più nel processo lavorativo, svolgere un'attività progressivamente più interessante, accrescere la fiducia in se stessi e la motivazione, prendere coscienza di poter imparare, di fare progressi e di diventare sempre più importanti per il gruppo.

Questo motiva anche il formatore, il gruppo e naturalmente l'azienda, perché il successo della formazione diventa visibile, l'impegno inizia a essere redditizio sul piano professionale, personale, ma anche economico.





I vostri compiti: 1. Conoscere e pianificare il contenuto della formazione professionale di base

In linea di massima, nella formazione di base si impara tutto quello che è necessario alla pratica di una professione e relativo alla realtà professionale. Per soddisfare questa esigenza, dovrete essere informati con precisione su tutto quello che i giovani devono imparare. Questo significa che dovete collegare le esigenze della formazione professionale alla pratica in azienda. Per conciliare le due cose esistono diversi mezzi ausiliari. Si trovano indicazioni relative alla professione nell'ordinanza sulla formazione professionale di base e nel piano di formazione. Inoltre, alcune organizzazioni del mondo del lavoro propongono ulteriori strumenti.

La formazione professionale di base si svolge in tre luoghi: in azienda, presso la scuola professionale e nei corsi interaziendali (si veda il capitolo B 1.2.). È sempre importante e sensato collegare l'attività svolta in azienda alle materie imparate alla scuola professionale o nei corsi interaziendali, ovvero mettere possibilmente in pratica quanto viene insegnato alla scuola professionale. Per fare questo, occorre conoscere bene i piani di studio.

Quando sapete cosa dovete trasmettere ai giovani professionisti, allestite un piano di formazione (si veda il capitolo A 3.2.). Stabilite le priorità sulla base del prodotto, del lavoro o del servizio che la vostra azienda offre. Se riconoscete di non poter trasmettere determinati contenuti della formazione, esiste la possibilità di associarvi con aziende partner e aderire a una rete di aziende formatrici (si veda il capitolo B 1.3.).

Grazie al piano di formazione è possibile farsi un'idea complessiva delle varie fasi della formazione e capire quando un lavoro è particolarmente istruttivo e informativo per la persona in formazione. La sola pianificazione non può tuttavia bastare: è necessario spiegare bene i singoli passi, spiegare il motivo delle singole attività e contestualizzare le varie tappe di lavoro. Non deve essere dimenticato il livello delle conoscenze della persona in formazione, alla quale mancano gli automatismi determinati dagli anni di esperienza e dalla routine. Bisogna quindi ricordare di essere molto avanti rispetto alla persona in formazione – ma bisogna anche pensare che i giovani possono essere più esperti di voi in altri ambiti. Ad esempio, nell'uso dei nuovi mezzi di comunicazione, essi si destreggiano con grande abilità e possono dare consigli molto utili, per esempio su cellulari o computer.

Collegate l'attività svolta in azienda con la materia insegnata alla scuola professionale e nei corsi interaziendali.



I vostri compiti: 2. Avviare alla realtà quotidiana aziendale, professionale e lavorativa

I giovani non imparano solo nell'ambito professionale, bensì imparano a conoscere anche l'azienda, lo svolgimento del lavoro, l'officina, l'ufficio di pianificazione, il magazzino, la filiale e molto altro ancora. Entrano in contatto con le persone che vi lavorano e in un qualche modo ne assimilano l'atmosfera: il gergo professionale con la terminologia del settore, ma anche battute e barzellette oltre al linguaggio ed al tono usati nell'ambiente di lavoro. Anche la cultura aziendale, la relazione tra i collaboratori, il rapporto nei confronti dell'ambiente e delle aziende concorrenti, inoltre l'ordine che regna negli spazi aziendali o sul cantiere – tutto questo eserciterà un'influenza sulla persona in formazione. Benché questi elementi potrebbero a prima vista sembrare solo delle apparenze, secondo gli esperti, sono significativi. Il modo in cui un cantiere viene lasciato il venerdì indicherebbe in tal senso come funziona un'azienda e quale rapporto hanno i responsabili con il proprio lavoro.

Per garantire una formazione il più possibile buona è necessario confrontarsi con tutte le domande sulla formazione professionale di base. Una buona base ve la offre il presente manuale.

I giovani assimilano l'atmosfera: il gergo professionale, il linguaggio e il tono dell'ambiente di lavoro, ma anche battute e barzellette.



I vostri compiti: 3. Entusiasmare!

I formatori devono ricordare di essere l'anello più importante nella formazione professionale, sia sul piano professionale che su quello personale. Il vostro modo di comportarvi avrà ripercussioni importanti sulle persone in formazione. Molto dipende da voi, ma molto riceverete in cambio, perché quanto più rapido, approfondito e cauto è l'inserimento in azienda di una persona in formazione, tanto più grande è il suo profitto e quello per l'azienda, non solo economicamente, ma anche a livello professionale e personale.

Non dimenticate inoltre di organizzare la formazione professionale in modo avvincente, perché imparare con passione porta sempre a risultati migliori. «Piacere e entusiasmo sono le premesse principali per poter formare in modo convincente». Su questo le persone interpellate sono d'accordo.

**Piacere ed entusiasmo
sono le premesse principali
per poter formare
in modo convincente.**



LA FORMAZIONE DI BASE IN AZIENDA DALLA A ALLA Z

A 1. Da azienda ad azienda formatrice

1.1. Diventare azienda formatrice	29
• Diventare azienda formatrice	32
1.2. I tre luoghi di formazione e gli elementi della formazione professionale di base	33
1.3. Il formatore in azienda	37
• Piano di formazione – Corso per formatori in azienda	40
1.4. Lo sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte	44
• QualiCarte	47
• QualiCarte: questionario per le persone in formazione	51

A 2. Scelta e assunzione

2.1. Profilo delle competenze	55
• Profilo delle competenze	58
2.2. Selezione	60
• Procedura di selezione	71
• Preselezione in base ai dossier di candidatura	72
• Scadenario per la scelta delle persone da formare	74
• Il colloquio di presentazione	75
• Dossier di selezione	77
• Stage d'orientamento e d'osservazione	83
• Malattia e infortunio	88
2.3. Assunzione e contratto di tirocinio	95
• Contratto di tirocinio – assunzione	98
• Contratto di tirocinio	99
2.4. Rapporto di tirocinio	101

A 3. Preparazione della formazione di base e integrazione in azienda

3.1. Preparazione del posto di lavoro	107
3.2. Pianificazione della formazione di base in azienda	109
• Pianificazione della formazione professionale in azienda	118
• Piano di formazione aziendale	119
• Piano di formazione individuale	120
3.3. Integrazione della persona in formazione nell'azienda	121
• Preparazione prima del primo giorno di lavoro	124
• Primo giorno – prima settimana di lavoro	125

A 4. Formare e imparare in azienda

4.1. Processi di apprendimento in azienda	129
• Come assegnare i compiti	132
4.2. Rapporto di formazione	133
• Rapporto di formazione	135
4.3. Documentazione dell'apprendimento	139
• Introduzione alla documentazione dell'apprendimento	149
4.4. Competenze operative	150
4.5. Gestire colloqui	152
• Griglia per la preparazione dei colloqui	154
4.6. Risolvere problemi	156
• Chiarire e risolvere conflitti	158
• Gestire conflitti	159
4.7. Lavorare in gruppo	160
4.8. Dirigere e motivare	162
• Promuovere e curare la motivazione	163

A 5. Fine della formazione

5.1. Preparare le persone in formazione alla procedura di qualificazione	167
5.2. Certificato di lavoro relativo alla formazione	170
• Il certificato di lavoro relativo alla formazione	174
5.3. Formazione professionale di base, e poi?	175
• Fine della formazione professionale di base	179



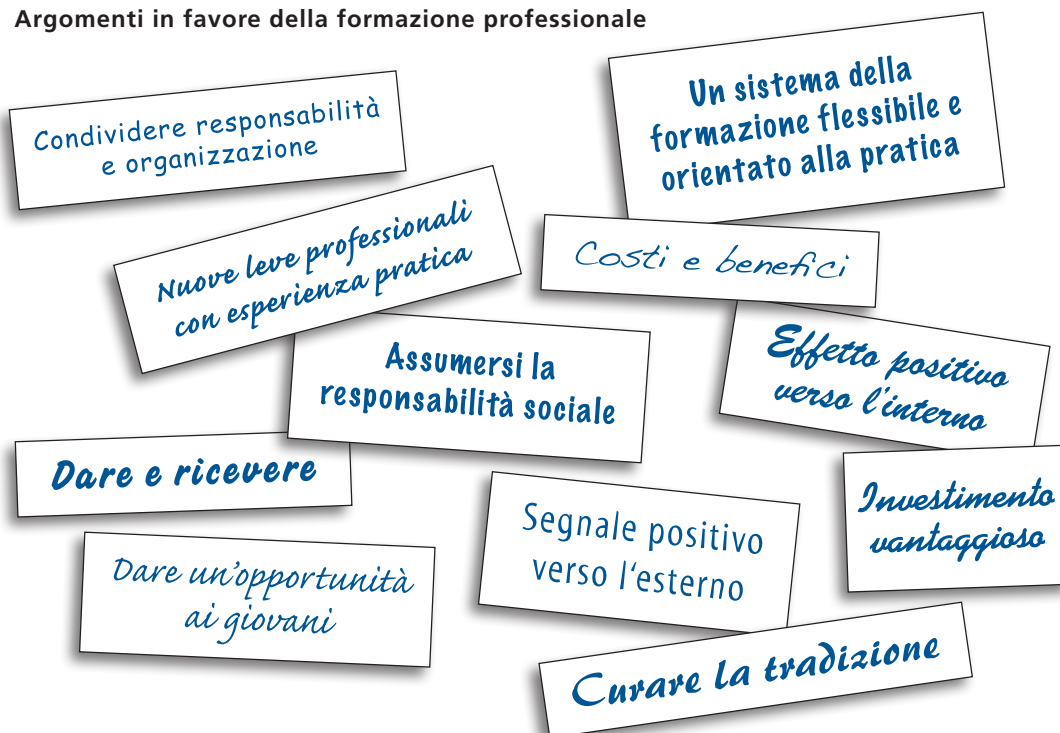
A 1. Da azienda ad azienda formatrice

1.1. Diventare azienda formatrice	29
LISTA DI SPUNTA	
• Diventare azienda formatrice	32
1.2. I tre luoghi di formazione e gli elementi della formazione professionale di base	33
1.3. Il formatore in azienda	37
FORMULARIO	
• Piano di formazione – Corso per formatori in azienda	40
1.4. Lo sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte	44
FORMULARIO	
• QualiCarte	47
LISTA DI SPUNTA	
• QualiCarte: questionario per le persone in formazione	51

1. Da azienda ad azienda formatrice

1.1. Diventare azienda formatrice

Argomenti in favore della formazione professionale



(Si veda la lista di spunta «Diventare azienda formatrice»)

Condividere responsabilità e organizzazione

La formazione professionale è un compito comune dell'economia e dello Stato. La formazione professionale duale è orientata alla richiesta del mercato e alla pratica; essa presenta un livello qualitativo elevato e, paragonata alle scuole di cultura generale, costa poco. Grazie alla formazione professionale, le aziende garantiscono le nuove leve e si assumono così un'importante responsabilità sociale.

Ogni singola azienda formatrice può partecipare alla formazione professionale sia quale azienda formatrice, sia quale membro di un'organizzazione del mondo del lavoro incaricata di concepire le ordinanze sulla formazione professionale di base e, in questo modo, prendere parte alle decisioni in merito al profilo e al contenuto della formazione.

La parte principale della formazione professionale duale, essendo pratica, segue le necessità del mercato del lavoro. Grazie alla pratica professionale i giovani, alla fine della formazione, sono già integrati nel mondo del lavoro e questo è uno dei motivi per cui la disoccupazione giovanile in Svizzera è relativamente bassa.

Nuove leve professionali con esperienza pratica

Il sistema della formazione duale si è affermato grazie alla precoce integrazione dei giovani nella comunità dell'azienda. Essi conoscono il mondo del lavoro, in cui assolvono la parte principale della formazione, imparano a prendersi le proprie responsabilità e dispongono di una certa esperienza pratica già alla fine della formazione; l'apprendimento, infatti, avviene nell'alternare la teoria alla pratica.

Le aziende che decidono di formare, si assumono un compito importante all'interno del sistema della formazione professionale; stabiliscono chi in futuro rappresenterà la professione e quindi segnano profondamente il mestiere.

Curare la tradizione

Per ogni tipo di formazione, la preparazione dei giovani al mondo del lavoro rappresenta un obiettivo importante. Nella formazione professionale questo è, da sempre, l'obiettivo centrale, che però non mette in ombra altri fini. Infatti, la formazione professionale oltre a preparare i giovani al mondo del lavoro, favorisce l'integrazione sociale e crea lo spazio necessario per lo sviluppo individuale delle competenze e delle capacità.

Dare un'opportunità ai giovani

Le aziende formatrici offrono ai giovani l'opportunità di iniziare una carriera professionale. Questo vale anche per i giovani che alla fine delle scuole dell'obbligo, in base alle loro prestazioni scolastiche, non sarebbero ammessi a molte istituzioni della formazione e che invece, proprio grazie alle aziende formatrici disposte a offrire quest'opportunità, hanno occasione di integrarsi nel sistema della formazione, e così anche nel mondo del lavoro, seguendo ad esempio una formazione professionale di base biennale con certificato di formazione pratica (CFP).

Investimento vantaggioso

A medio e a lungo termine l'investimento delle aziende nella formazione professionale è vantaggioso, dato che le aziende avranno a disposizione personale qualificato. Per questo motivo è molto importante che le aziende partecipino numerose alla formazione e diano così il maggiore contributo al futuro del loro settore.

Costi e benefici

L'investimento nelle persone in formazione comincia a rendere già durante la formazione: anche le persone in formazione forniscono un lavoro proficuo. Secondo alcuni sondaggi si verifica un reddito netto per due terzi dei rapporti di tirocinio. Per un terzo si rilevano i costi netti, anche se questi costi in genere vengono di nuovo coperti a medio o a lungo termine, ad esempio risparmiando nel reclutamento e nell'integrazione di un nuovo dipendente o quando, grazie alla formazione in azienda, le persone hanno ottenuto una qualifica difficile da trovare sul mercato del lavoro.

Un sistema della formazione flessibile e orientato alla pratica

La formazione dispensata in azienda può reagire velocemente e con flessibilità alle nuove esigenze dell'azienda. Le persone in formazione acquisiscono esattamente le competenze più rilevanti per l'azienda. Tale sistema esige un'accurata pianificazione della formazione e contemporaneamente indica le qualifiche e le competenze professionali importanti per il futuro.

Effetto positivo verso l'interno

La formazione di giovani leve garantisce all'azienda una struttura generazionale equilibrata. Lo scambio tra scuola professionale e azienda formatrice provvede allo sviluppo continuo del sapere presente in azienda. Il confronto con la formazione stessa, ma anche il contatto con i giovani impegna il clima aziendale.

Segnale positivo verso l'esterno

Le aziende formatrici credono nel futuro della propria azienda e del proprio settore e seguono il ritmo dei tempi. La formazione di giovani consolida l'immagine positiva dell'azienda presso i clienti, i partner e nella società.

Assumersi la responsabilità sociale

Nel sistema svizzero della formazione professionale, lo Stato e l'economia si assumono insieme sia la responsabilità sul piano economico, che su quello politico-sociale. Fa parte di tale compito anche l'integrazione di tutti i giovani, possibilmente, offrendo loro una formazione post-obbligatoria; ciò significa che le aziende devono mettere a disposizione i posti di formazione necessari.

Dare e ricevere

La formazione professionale di base è caratterizzata dall'idea del partenariato. Da un lato, le aziende che formano le giovani leve investono tempo, personale e denaro e, d'altro lato, ricevono una contropartita, infatti le persone in formazione, almeno dopo un certo tempo, forniscono lavoro produttivo e portano aria nuova.

Diventare azienda formatrice

X	9 tappe per diventare azienda formatrice
1	Motivazione Chiarire all'interno dell'azienda se vi è la voglia di formare.
2	Scegliere la formazione professionale di base appropriata In quale professione si può formare? Le informazioni di base si trovano nelle ordinanze sulla formazione professionale delle relative professioni e nelle descrizioni delle professioni (si veda l'elenco dei link nell'appendice«&»).
3	Organizzare i posti di formazione Chiarire le possibilità di creare posti di formazione adeguati in azienda.
4	Domande Chiarire le questioni emergenti con un esperto dell'organizzazione del mondo del lavoro, dell'ufficio della formazione professionale o di un'azienda formatrice.
5	Autorizzazione a formare L'ufficio cantonale competente rilascia l'autorizzazione a formare se le condizioni sono soddisfatte.
6	Cercare le persone in formazione Stabilire il profilo del posto di formazione e assumere la persona in formazione. La ricerca può avvenire per esempio attraverso la borsa cantonale dei posti di tirocinio, internet, annunci sulla stampa, all'albo della sede dell'azienda.
7	Formare il formatore in azienda L'azienda determina la persona responsabile della formazione e la iscrive al corso o alla formazione per formatori.
8	Pianificare la formazione in azienda Il piano di formazione – parte integrante dell'ordinanza sulla formazione professionale della singola professione – è lo strumento più importante per la pianificazione della formazione in azienda.
9	Stipulare il contratto di tirocinio Le parti contraenti firmano il contratto di tirocinio e lo sottopongono per approvazione all'ufficio della formazione professionale.

1.2. I tre luoghi di formazione e gli elementi della formazione professionale di base

I tre luoghi di formazione

Tutte le aziende, siano piccole, medie, grandi o fortemente specializzate, possono diventare aziende formatrici. La formazione professionale di base si svolge nei tre luoghi di formazione: azienda formatrice, scuola professionale e corsi interaziendali. Nella maggior parte dei casi la formazione avviene in un'azienda pubblica o privata e parallelamente presso la scuola professionale e i corsi interaziendali. In questo caso vi è una stretta collaborazione tra i tre luoghi di formazione.

L'azienda formatrice

Essendo parte contraente del contratto di tirocinio e selezionando e accompagnando le persone in formazione, quindi creando delle premesse di rilievo anche per la scuola professionale, l'azienda formatrice ha una grande responsabilità. Presso l'azienda formatrice, il formatore e il personale qualificato trasmettono alla persona in formazione la parte pratica della professione.

La rete di aziende formatrici: se un'azienda dovesse essere troppo piccola o troppo specializzata per offrire una formazione di base completa, essa può aderire a una rete di aziende formatrici. La rete delle aziende formatrici rappresenta una forma particolare di organizzazione della formazione pratica professionale. Due o più aziende con attività complementari costituiscono una rete e formano insieme le persone in formazione. Verso l'esterno la rete è rappresentata da una delle aziende o da un'organizzazione di riferimento.

Adesivo Azienda formatrice

Dal momento che un'azienda dispone dell'autorizzazione a formare e offre effettivamente la formazione, questa ottiene l'Adesivo Azienda formatrice. L'Adesivo è un riconoscimento e un ringraziamento per l'impegno delle aziende formatrici nella formazione professionale. Esso è stato introdotto nel 1997 nella Svizzera romanda e lanciato a livello nazionale nel 2004 dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) e dai Cantoni. Con l'adesivo si è voluto creare un simbolo che pubblicizzasse in modo efficace la formazione professionale.

Gli uffici cantonali della formazione professionale propongono l'Adesivo nelle quattro lingue nazionali, in versione bilingue e in tre formati diversi.

Su www.formazioneprof.ch/adesivo
si trova l'adesivo in formato elettronico.



La scuola professionale

La scuola professionale dispone di un mandato d'insegnamento individuale ed è tenuta ad accogliere tutte le persone in formazione che dispongono di un contratto di tirocinio approvato dall'autorità cantonale. D'altro canto, tutti coloro che dispongono di un contratto di tirocinio approvato dall'autorità cantonale sono tenuti a frequentare la scuola professionale. I corsi della scuola professionale sono gratuiti e contano come ore di lavoro.

I corsi interaziendali (CI)

La formazione pratica dell'azienda formatrice viene completata da corsi aziendali o interaziendali, dove le persone in formazione acquisiscono le capacità di base. Tali corsi, tenuti a blocchi distribuiti su tutta la durata della formazione (ma non sull'ultimo semestre) a seconda della professione, possono durare da alcuni giorni fino a una ventina di settimane. I costi dei corsi e altre spese (ad esempio le spese di viaggio) sono a carico dell'azienda formatrice. In alcuni casi, una parte delle spese è coperta dai fondi per la formazione professionale.

Le aziende formatrici ottengono un contributo forfettario per i CI calcolati sulla base delle giornate e del numero delle persone in formazione, secondo l'Accordo intercantonale sulle scuole professionali (ASPr) e la contabilità a costi completi delle spese dei rapporti di tirocinio. L'importo forfettario include l'intero indennizzo della mano pubblica (importo forfettario e un eventuale importo cantonale supplementare). I costi rimanenti sono a carico dell'azienda formatrice, ma non possono superare la copertura dei costi integrali (art. 21 cpv. 2 OFPr).

Visione d'insieme della formazione professionale

La formazione professionale di base in Svizzera poggia sugli elementi seguenti:

La **Legge sulla formazione professionale (LFPr)** del 13 dicembre 2002 e la relativa **Ordinanza (OFPr)** del 19 novembre 2003 sono in vigore da gennaio 2004. Valgono per tutte le professioni.

Ogni singola formazione professionale di base fa capo a **una sua ordinanza** che ne stabilisce i contenuti legali e gli elementi di base.

Il **piano di formazione** è parte integrante dell'ordinanza sulla formazione professionale di base ed è uno strumento per la promozione della qualità. Il piano di formazione comprende il profilo di qualificazione e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Esso rappresenta il concetto pedagogico-professionale della formazione professionale. Nei piani di formazione elaborati a partire dal 2013 sono menzionate unicamente le competenze operative e la loro concretizzazione. Tutti gli altri aspetti sono disciplinati dalla relativa ordinanza. Nei piani di formazione elaborati entro la fine del 2012, sono descritti gli obiettivi e i requisiti della pratica professionale, la distribuzione delle lezioni, i corsi interaziendali e le procedure di qualificazione (si veda il capitolo A 3.2.).

Il **programma di formazione per le aziende formatrici** viene applicato in alcune professioni, il cui piano di formazione non si presta a fungere da strumento di pianificazione per la formazione pratica in azienda. Il programma di formazione viene elaborato dall'organizzazione del mondo del lavoro (oml) competente.

Il **piano di formazione aziendale** viene creato, dai formatori dell'azienda formatrice, in base al piano di formazione (parte integrante dell'ordinanza sulla formazione professionale). I formatori coordinano, ad esempio, la formazione in azienda con il programma d'insegnamento della scuola professionale e dei corsi interaziendali e stabiliscono quando la persona in formazione impara le attività e le conoscenze principali della professione in questione (si veda il capitolo A 3.2.).

Il **piano di formazione individuale** è a sua volta creato dal formatore, ed è l'applicazione pratica del piano di formazione aziendale, in base alle caratteristiche di ogni singola persona in formazione. Nel piano di formazione individuale si tiene conto dei criteri individuali della pianificazione, ad esempio della frequenza di corsi facoltativi, di sostegno o dei corsi di maturità professionale, delle vacanze, dei soggiorni linguistici, ecc. (si veda il capitolo A 3.2.).

I **rapporti dell'apprendimento** vengono allestiti dalle persone in formazione durante tutto il periodo della formazione professionale di base. La persona in formazione documenta l'andamento della formazione, approfondisce le proprie conoscenze e considera le esperienze fatte, i progressi nella formazione e le difficoltà riscontrate. I rapporti dell'apprendimento vengono raccolti nella documentazione dell'apprendimento. Le ordinanze sulla formazione professionale di molte professioni prevedono l'allestimento della documentazione dell'apprendimento (si veda il capitolo A 4.3.).

Con il **rapporto di formazione**, il formatore documenta la valutazione dell'apprendimento. Il rapporto di formazione va compilato durante un colloquio semestrale che il formatore tiene con la persona in formazione. La documentazione dell'apprendimento funge da base per tale colloquio (si veda il capitolo A 4.2.).

Il **certificato di lavoro relativo alla formazione** viene redatto dal formatore e deve comprendere almeno i dati principali concernenti la professione appresa e la durata della formazione professionale di base. In genere, però, tale certificato fornisce anche le informazioni su competenze, prestazioni e condotta della persona in formazione. I vari rapporti di formazione fungono da base per la stesura del certificato di lavoro relativo alla formazione (si veda il capitolo A 5.2.).

Gli **esami finali (procedure di qualificazione)** vengono stabiliti ed effettuati dalle organizzazioni del mondo del lavoro (oml) e dai Cantoni. L'azienda formatrice è tenuta a iscrivere la persona in formazione all'esame finale e prepararla in azienda per la parte pratica (si veda capitolo A 5.1. e B 1.4.).

Certificato federale di formazione pratica CFP, attestato federale di capacità AFC, attestato federale di maturità professionale Con le ordinanze sulla formazione professionale la Confederazione disciplina chi ottiene un certificato di formazione pratica, un attestato federale di capacità o un attestato di maturità professionale, i certificati e gli attestati vengono rilasciati dai Cantoni (si veda capitolo B 1.1.).



1.3. Il formatore in azienda

I formatori in azienda (prima: maestri di tirocinio) trasmettono alle persone in formazione la parte pratica della formazione professionale in azienda. Per eseguire il loro compito si basano sul piano di formazione della relativa ordinanza sulla formazione professionale di base.

I formatori responsabili sono persone designate come tali dall'azienda formatrice e il loro nome figura nel contratto di tirocinio. Essi sono titolari dell'attestato federale di capacità nella rispettiva professione o hanno una formazione equivalente, hanno almeno due anni di esperienza professionale nonché conoscenze pedagogiche, metodologiche e didattiche adeguate. I formatori responsabili possono incaricare il personale qualificato presente in azienda di impartire una parte dell'insegnamento della pratica professionale alle persone in formazione. Tale incarico può essere affidato unicamente al personale che ha concluso una formazione professionale di base o che dispone di una qualifica equivalente.

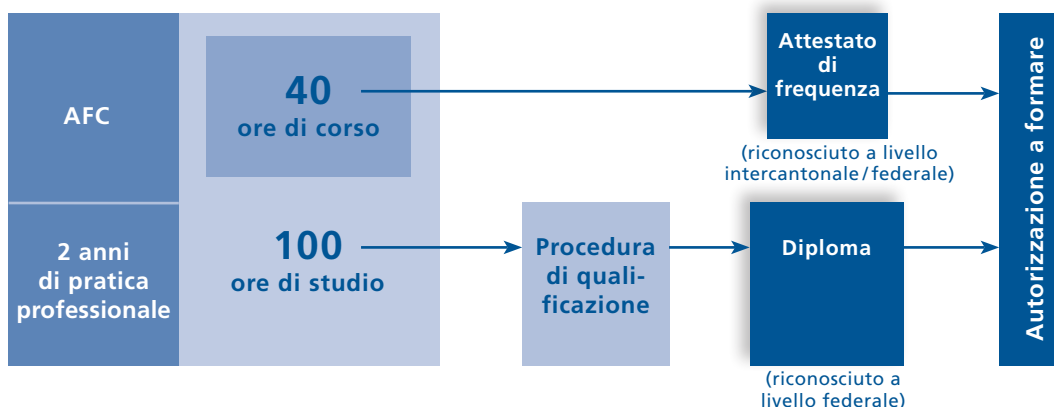
Le aziende formatrici, quali operatori della formazione professionale pratica, devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale. Il rilascio di tale autorizzazione garantisce che siano date le premesse professionali e personali necessarie per impartire la formazione della pratica professionale. L'autorità cantonale verifica se l'azienda dispone dei formatori responsabili e del personale qualificato e se questi hanno le qualifiche professionali e pedagogico-professionali necessarie ai sensi dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

La formazione dei formatori

Per poter esercitare l'attività di formatore o formatrice responsabile in azienda, i professionisti, oltre ad avere una qualifica e una certa esperienza professionale, devono disporre di una formazione pedagogico-professionale. Questa può essere acquisita nei seguenti modi:

- formazione per formatori (DFA) – 100 ore di studio (diploma riconosciuto a livello federale)
- oppure
- corso di base per formatori (CFA) – 40 ore di corso (attestato cantonale riconosciuto a livello federale)

La formazione dei formatori in azienda



La formazione alla pedagogia professionale dei formatori è descritta dal programma quadro d'insegnamento per responsabili della formazione professionale. I contenuti non sono legati alla professione, bensì agli aspetti pedagogici, metodologici, didattici e alle qualità specifiche per la funzione di gestione per la formazione dei giovani.

Corsi per i formatori in azienda con attestato cantonale o federale

I corsi sono organizzati dai Cantoni stessi o proposti in collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro. Al termine dei corsi i partecipanti ottengono un attestato (si veda il capitolo B 3.1.).

Nel 2007 la Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale (CSFP) ha approvato il piano di formazione per il corso di 40 ore. I Cantoni, responsabili della formazione dei formatori in azienda, hanno creato una base comune, garantendo così il riconoscimento intercantonale di tali corsi (per ulteriori informazioni relative al piano di formazione si veda l'elenco dei link nell'appendice «&»).



I corsi per formatori trattano:

1. il rapporto con le persone in formazione
2. la pianificazione e la realizzazione della formazione in azienda
3. come tenere conto delle competenze individuali
4. le condizioni quadro della formazione professionale

Qualora i formatori abbiano già seguito una formazione in pedagogia professionale, possono essere dispensati completamente, o in parte, dalla frequenza dei corsi. I formatori il cui operato è di competenza della LFPr solo dal 2004, come nel caso del settore della sanità, non devono seguire alcun corso, se in precedenza hanno formato persone per almeno cinque anni.

Formazione per formatori in azienda con diploma riconosciuto a livello federale

La formazione dei formatori può anche concludersi con l'ottenimento di un diploma. In questo caso i candidati devono seguire una procedura di qualificazione, in cui viene valutato se i candidati sono in grado di formare le persone in formazione in modo indipendente e responsabile; ovvero se sono in grado di selezionare le persone da formare, di seguirle sia a livello di competenze professionali che metodologiche e di portarle alla fine della formazione con esito positivo.

La procedura di qualificazione per i formatori si basa su un attestato di pratica nella formazione. In questo modo si garantisce la qualità della formazione in azienda. La formazione per formatori con diploma, oltre che per la procedura di qualificazione, si differenzia dalla formazione di 40 ore per il fatto che la formazione non è definita in base alle ore di frequenza obbligatoria dei corsi (40 ore), ma in base alle ore che devono essere dedicate alla formazione. Le 100 ore di studio comprendono le ore di frequenza obbligatoria del corso, lo studio individuale, la pianificazione della formazione nell'azienda e la preparazione alla procedura di qualificazione. La procedura di qualificazione varia a seconda dell'offerente (può quindi avvenire in base a un dossier, un colloquio, ecc.).

Responsabili della formazione professionale

I formatori fanno parte della categoria dei responsabili della formazione professionale, quindi degli specialisti che durante la formazione professionale di base ne impartiscono una parte a livello pratico o scolastico. La Legge sulla formazione professionale di base distingue le seguenti categorie:

- formatori attivi nelle aziende formatrici
- formatori in altri ambiti della formazione (ad esempio nei corsi interaziendali e altri luoghi di formazione equivalenti; nelle scuole d'arti e mestieri e altre istituzioni riconosciute per la formazione)
- docenti delle scuole professionali
- periti d'esame

Succede spesso di iniziare come formatore in azienda, ma di assumere man mano ulteriori funzioni. È ad esempio possibile che un formatore, a titolo accessorio, assuma l'incarico di insegnante presso una scuola professionale o che sia nominato perito d'esame. La formazione e i certificati delle varie cariche dei responsabili della formazione professionale sono disciplinati dal programma quadro d'insegnamento per responsabili della formazione (si veda l'elenco dei link nell'appendice «&»). I curricula di formazione sono coordinati tra di loro, in altre parole quando si segue una formazione a un nuovo livello di formazione, questo viene aggiunto alle formazioni già seguite in precedenza. Ed è qui che si mostra la forza del sistema duale: i formatori conoscono la pratica e nell'esercizio della loro attività sono legati ai compiti della formazione professionale di base in vari modi.

I professionisti possono allargare la gamma dei propri compiti diventando formatori

Sin dall'inizio i formatori detengono il fattore più importante per la formazione professionale: l'esperienza nella loro professione. Oltre a questo devono aver voglia di trasmettere quello che sanno e che hanno imparato negli anni di esperienza e di lavorare insieme ai giovani. Quando un professionista si assume la responsabilità di seguire le persone in formazione, amplia i propri compiti e le proprie responsabilità. Di conseguenza, lo spessore dell'esercizio dell'attività professionale cambia e diventa più variegato. Spesso, in questi casi, i professionisti assumono per la prima volta una funzione dirigente, e ciò può rappresentare una tappa importante nel percorso professionale.

Imparare e formare

L'evoluzione in atto nel mondo del lavoro si ripercuote anche sull'apprendimento e sulla formazione. Gli sviluppi nel mondo del lavoro determinano il modo in cui formiamo i giovani e li prepariamo all'attività professionale. Ai nostri giorni, la formazione differenziata subentra a formazioni standardizzate e precisamente definite. Il sistema formativo diventa più aperto in quanto i professionisti devono aspettarsi di far fronte a compiti sempre nuovi. La formazione professionale di base si orienta perciò sempre meno alle attività professionali chiaramente circoscritte, e sempre meno professioni possono essere imparate come professioni da esercitare per tutta la vita. La formazione professionale di base non è altro che la base per l'apprendimento permanente.

Formazione continua

Per poter impartire la formazione professionale in modo competente, i formatori devono continuamente aggiornarsi. Per l'aggiornamento a livello professionale le associazioni professionali offrono diverse formazioni continue. Tuttavia, per accompagnare i giovani e favorire il loro sviluppo a livello metodologico e personale, i formatori devono ampliare le proprie competenze. I corsi di formazione continua di solito hanno lo scopo di approfondire le nozioni già impartite nel corso per formatori. Le qualifiche e le competenze acquisite grazie alla formazione continua, non servono solo alla formazione in azienda, ma possono essere utili anche nella pianificazione della carriera o nelle candidature per un posto di lavoro.

Plan d'étude – Cours de base pour formateurs/formatrices en entreprise – avec attestation cantonale reconnue par la Confédération – 40 heures (AFE)
Lehrplan – Kurs für Berufsbildner/innen in Lehrbetrieben – mit kantonalem, eidg. anerkanntem Kursausweis – im Umfang von 40 Kursstunden (KBB)
Piano di formazione – Corso di base per formatori/formatrici di apprendisti in azienda – con attestazione cantonale – 40 ore (CFA)

2019

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (5 ^e édition)										
Verlangte Kompetenzen	RLP	QualiCarte	Referenzen Handbuch (5. Auflage)										
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (4 ^a edizione)										
Objectif de formation 1 : Rapport avec les personnes en formation <i>Bildungsziel 1: Umgang mit Lernenden</i> Obiettivo generale 1 : Rapporto con le persone in formazione	1												
1.1 Le formateur/la formatrice en entreprise (FE) prépare un accueil personnalisé: il/elle informe sur l'organisation de l'entreprise (en particulier les responsabilités) et indique les règles en vigueur. <i>Die Berufsbildner/innen bereiten den Lehrbeginn der Lernenden vor: Sie führen in die betriebliche Organisation (insbesondere Zuständigkeiten) und Verhaltensregeln ein.</i> Il formatore/la formatrice di apprendisti in azienda (FA) prepara un'accoglienza personalizzata: informa sull'organizzazione aziendale (in particolare sulle responsabilità) e indica le regole in vigore.			4	6	7	8	9	10	11	A 2.4.	A 3.1.	A 3.3.	A 4.7.
1.2 Le/la FE est capable de mener un entretien avec la personne en formation de manière compétente afin de l'aider à se développer. <i>Die Berufsbildner/innen sind fähig, Gespräche kompetent zu führen, um die Lernenden zu fördern.</i> Il FA é in grado di condurre con competenza un colloquio con lo scopo di motivare la persona in formazione (PF) e di sostenere il proprio sviluppo.			2	13	22	23				A 4.5.	B 5.4.		
1.3 Il/elle décèle les éventuels dysfonctionnements et prend les mesures adéquates avec les partenaires concernés. <i>Die Berufsbildner/innen erkennen allfällige Probleme und treffen zusammen mit den Bildungspartnern die nötigen Massnahmen.</i> Il FA scopre eventuali problematiche e prende misure adeguate con i partner della formazione.			14	20	24	28				A 4.6.	B 5.5.	B 6.1.	
1.4 Il/elle suscite l'épanouissement professionnel et personnel ainsi que l'autonomie de la PF; il/elle sollicite son avis. <i>Die Berufsbildner/innen unterstützen die berufliche und persönliche Entfaltung, die Selbstständigkeit der Lernenden und räumen ihnen Mitsprache ein.</i> Il FA promuove l'autonomia, la realizzazione professionale e personale della PF e tiene conto delle opinioni espresse da quest'ultima.			19	21	23					A 4.8.	B 5.1.	B 5.2.	

Compétences attendues		PEC	QualiCarte			Références manuel (5 ^e édition)			
Verlangte Kompetenzen		RLP	QualiCarte			Referenzen Handbuch (5. Auflage)			
Competenze richieste		PSQ	QualiCarte			Riferimento nel manuale (4 ^a edizione)			
Objectif de formation 2: Planification et mise en œuvre de la formation Bildungsziel 2: Planung und Umsetzung der betrieblichen Bildung Obiettivo generale 2: Svolgimento della formazione		2							
2.1	Le/la FE connaît le plan de formation et les supports pédagogiques de la profession. <i>Die Berufsbildner/innen kennen den Bildungsplan und die Instrumente zur Förderung der betrieblichen Bildung.</i>		12	15			A 3.2.	A 4.2.	A 4.3.
	Il FA conosce il piano di formazione e i supporti pedagogici della professione.								
2.2	Il/elle prévoit le déroulement de la formation de manière à aborder tous les éléments du plan de formation. <i>Die Berufsbildner/innen planen den Bildungsverlauf so, dass alle Elemente des Bildungsplans integriert werden.</i>		12	14	15	28	A 3.2.		
	Il FA pianifica lo svolgimento della formazione in modo da affrontare tutti gli elementi previsti dal piano di formazione.								
2.3	Il/elle fixe des objectifs clairs et mesurables. <i>Die Berufsbildner/innen legen klare und messbare Ziele fest.</i>		16				A 4.1.		
	Il FA fissa degli obiettivi chiari e misurabili.								
2.4	Il/elle programme, explique et montre les méthodes et processus de travail. <i>Die Berufsbildner/innen planen, zeigen und erklären Arbeitsmethoden und -abläufe.</i>		17				A 4.1.		
	Il FA pianifica, spiega e indica i metodi e i processi lavorativi.								
2.5	Il/elle veille à ce que les PF soient intégrées de manière adéquate dans les processus et l'organisation de travail de l'entreprise. <i>Die Berufsbildner/innen sorgen dafür, dass die Lernenden in adäquater Weise in die Betriebsprozesse und Arbeitsorganisation integriert werden.</i>		9	10	19		A 3.3.		
	Il FA veglia e si adopera affinché la PF sia integrata adeguatamente nei processi e nell'organizzazione lavorativa dell'azienda.								
2.6	Il/elle contrôle qualitativement et quantitativement le résultat du travail de la PF. <i>Die Berufsbildner/innen überprüfen die Arbeitsergebnisse der lernenden Personen nach qualitativen und quantitativen Kriterien.</i>		18				B 4.6.		
	Il FA controlla il lavoro della PF dal punto di vista sia quantitativo che qualitativo.								

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (5 ^e édition)			
Verlangte Kompetenzen	RLP	QualiCarte	Referenzen Handbuch (5. Auflage)			
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (4 ^a edizione)			
Objectif général 3 : Prise en compte des aptitudes individuelles <i>Bildungsziel 3: Berücksichtigen der individuellen Fähigkeiten</i> Obiettivo generale 3 : Tener conto delle caratteristiche individuali 3						
3.1 Le/la FE définit le profil attendu par la profession et par l'entreprise. <i>Die Berufsbildner/innen bestimmen das Anforderungsprofil der Lernenden, abgeleitet von den Anforderungen des Berufs und des Betriebs.</i> Il FA definisce il profilo richiesto dall'azienda e dalla professione.	1				A 2.1.	
3.2 Il/elle connaît les méthodes et instruments de sélection (p.ex. entretien, tests, stages) et sait les utiliser avec compétence et pertinence. <i>Die Berufsbildner/innen kennen die Methoden und Instrumente der Selektion (z.B. Bewerbungsgespräche, Tests, Schnupperlehren) und können diese gezielt und kompetent anwenden.</i> Il FA conosce i principi riguardanti la selezione (colloquio, tests, stages) e li applica in modo coerente e competente.	2	3 5			A 2.2.	
3.3 Il/elle établit le rapport de formation selon les règles méthodologiques et les exigences de la profession. <i>Die Berufsbildner/innen können einen Bildungsbericht gemäss den methodischen Vorgaben und Anforderungen des Berufs machen.</i> Il FA compila il rapporto di formazione secondo le norme metodologiche della professione.	22				A 4.2.	
3.4 Il/elle analyse les prestations de la PF et met en œuvre, le cas échéant, des mesures de soutien pédagogique adéquates. <i>Die Berufsbildner/innen analysieren die Leistungen und können, wenn nötig, die entsprechenden Stütz- und Fördermassnahmen einleiten.</i> Il FA analizza i risultati della PF e reagisce, se del caso, implementando sostegni pedagogici adeguati.	14	18 20 21			A 4.	

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (5 ^e édition)				
Verlangte Kompetenzen	RLP	QualiCarte	Referenzen Handbuch (5. Auflage)				
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (4 ^a edizione)				
Objectif de formation 4: Contexte de la formation professionnelle <i>Bildungsziel 4: Rahmenbedingungen der Berufsbildung</i> Obiettivo generale 4: Contesto della formazione	4						
4.1 Le/la FE connaît l'ordonnance de la profession et les procédures de qualification. <i>Die Berufsbildner/innen kennen die Verordnung und das Qualifikationsverfahren des entsprechenden Berufs.</i> Il FA conosce i contenuti e le procedure di qualificazione dell'ordinanza della professione.	15	25	27			B 3.1.	
4.2 Il/elle connaît les exigences légales qui touchent directement son activité de formateur/formatrice, en particulier celles qui concernent le contrat et les divers types de formation. <i>Sie kennen die gesetzlichen Vorschriften, welche die Tätigkeit als Berufsbildner/in betreffen insbesondere in Bezug auf den Lehrvertrag und die verschiedenen Bildungstypen der beruflichen Grundbildung.</i> Il FA conosce i riferimenti legali che riguardano direttamente la propria attività di formatore, soprattutto per quanto concerne il contratto e i diversi percorsi formativi.	7	11	12	27	28	A 2.3.	A 2.4. A 5.1. B 3.1.
4.3 Il/elle collabore avec la représentation légale, les autorités cantonales, les organisations du monde du travail, les écoles professionnelles, les prestataires de cours interentreprises et les services de soutien. <i>Die Berufsbildner/innen arbeiten mit den gesetzlichen Vertretungen, kantonalen Behörden, Organisationen der Arbeitswelt, Berufsfachschulen, üK-Anbietern und Beratungsstellen zusammen.</i> Il FA collabora con i partner cantonali della formazione professionale, i rappresentanti legali, le organizzazioni del mondo del lavoro, le scuole professionali, i corsi interaziendali e i servizi di sostegno.	20	24				B 2.	
4.4 Le/la FE connaît les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et d'hygiène. <i>Die Berufsbildner/innen kennen die Vorschriften für Arbeitssicherheit, die begleitenden Massnahmen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und Hygiene.</i> Il FA conosce le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro, le misure di accompagnamento relative alla sicurezza, alla salute e all'igiene.	10						
4.5 Il/elle est sensibilisé-e aux problèmes que rencontrent les personnes en formation et est capable de les aider à les surmonter. <i>Die Berufsbildner/innen sind für die spezifischen Probleme, denen lernende Personen begegnen können, sensibilisiert und können Hilfestellungen geben.</i> Il FA é sensibile ai problemi che la PF potrebbe incontrare e sa individuare le soluzioni più appropriate.	23	24	26			B 5.	

1.4. Lo sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte

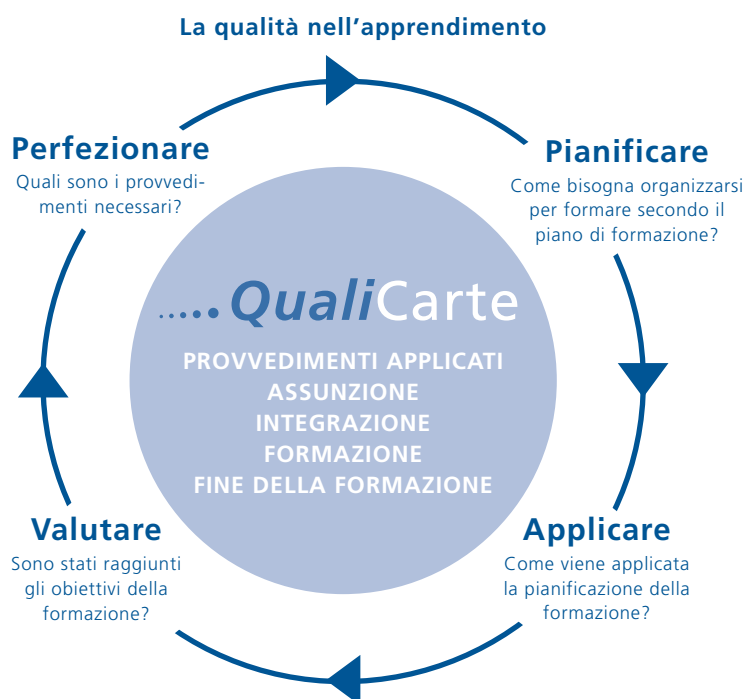
A cosa serve lo sviluppo della qualità?

La QualiCarte è stata sviluppata per disporre di uno strumento interdisciplinare che permette di valutare la qualità della formazione professionale. Grazie alla QualiCarte è possibile annotare e stabilire lo sviluppo della qualità nell'azienda formatrice.

Lo sviluppo della qualità è un argomento importante per ogni azienda e si basa sull'idea di voler ottenere un miglioramento costante. Valutando regolarmente le proprie prestazioni, in genere con uno strumento standardizzato, si ottimizzano le procedure, i progetti o le strutture, o li si adattano ai requisiti richiesti. Inoltre, grazie alla valutazione, il potenziale di perfezionamento diventa visibile e attuabile.

Anche per le aziende formatrici lo sviluppo della qualità ha un ruolo centrale, dato che grazie allo sviluppo della qualità si garantisce che i requisiti richiesti dalla formazione della pratica professionale siano definiti, valutati e sempre aggiornati. Le aziende formatrici inoltre beneficiano dello sviluppo della qualità a vari livelli. Applicando uno strumento scelto per la valutazione della qualità, si vedono i criteri che deve soddisfare la formazione professionale di base, cosa che in fine viene utile nella pianificazione e nella realizzazione della formazione; e inoltre si ha occasione di verificare regolarmente la qualità della formazione, scoprendo dove sarebbe necessario prendere dei provvedimenti e dove vi è la possibilità di ottimizzare. Lo sviluppo della qualità, quindi, non serve solo alla valutazione, ma mette a disposizione dei punti di riferimento per la pianificazione e la realizzazione della formazione in azienda, dando al formatore la sicurezza e la certezza di trasmettere una formazione di qualità elevata e in modo ideale.

Lo sviluppo della qualità avviene in una sequenza circolare di quattro tappe. Prima di tutto si pianifica la procedura dell'apprendimento della persona in formazione, poi si applicano le unità di formazione; in terzo luogo si valuta la procedura dell'apprendimento e se ne stabilisce il potenziale di perfezionamento (e qui entra in gioco la QualiCarte); da ultimo si stabiliscono i provvedimenti che vengono applicati e valutati dopo un tempo determinato.



La QualiCarte – uno strumento per la valutazione della qualità nella formazione in azienda

La QualiCarte è uno strumento per la valutazione della qualità durante la formazione professionale in azienda. Serve innanzitutto a identificare il potenziale di perfezionamento e quindi a migliorare costantemente la formazione. La QualiCarte stabilisce i requisiti necessari per una formazione di qualità. Gli indicatori della QualiCarte soddisfano sempre, e a volte superano, le prescrizioni minime stabilite ad esempio dall'ordinanza sulla formazione professionale di base.

La QualiCarte è adoperata anche dagli ispettori di tirocinio.

Scopo della QualiCarte

La QualiCarte stabilisce lo standard minimo della formazione in azienda. Grazie alla QualiCarte l'azienda formatrice può

- riconoscere il potenziale di miglioramento delle prestazioni della formazione
- migliorare la qualità della formazione a lungo termine
- aumentare l'attività dell'azienda in quanto azienda formatrice
- ottimizzare la selezione delle persone in formazione
- minimizzare il rischio di scioglimento del contratto
- autovalutarsi
- essere sostenuta per ottenere l'autorizzazione a formare

Basi legali della QualiCarte

La Legge federale sulla formazione professionale LFPr, all'articolo 8, richiede esplicitamente che gli operatori della formazione professionale garantiscano lo sviluppo della qualità. Nel sistema duale fanno parte di questi operatori le aziende formatrici e le istituzioni che offrono una formazione nella pratica professionale.

Struttura della QualiCarte

La QualiCarte è composta da 28 indicatori di qualità, suddivisi in 5 capitoli: Controllo degli obbiettivi e dei provvedimenti presi, Assunzione, Inizio della formazione, Formazione, Responsabilità e fine della formazione; essa segue il concetto (obbiettivi, contenuti e standard) del presente manuale e quello dei corsi per i formatori (si veda il capitolo A 1.3.).

1. Controllo degli obbiettivi e dei provvedimenti presi

La costanza è un punto centrale dello sviluppo della qualità, quindi è necessario controllare regolarmente se i provvedimenti presi sono stati applicati e se gli obbiettivi sono stati raggiunti. Prima di cominciare con la valutazione è quindi indispensabile valutare i provvedimenti stabiliti nell'ultima valutazione. Gli obbiettivi sono stati raggiunti? I provvedimenti sono stati applicati e hanno avuto l'esito desiderato?

2. Assunzione

Il primo insieme di indicatori definisce i punti principali da tenere in considerazione nel procedimento d'assunzione di una persona in formazione, partendo dalla comunicazione del posto vacante fino alla stipulazione del contratto di tirocinio. I seguenti indicatori trattano pertanto il primo contatto tra le parti, che sta alla base della formazione in azienda.

3. Inizio della formazione

Per le prime settimane di formazione professionale di base, il formatore dovrebbe allestire un programma d'integrazione. Il primo impatto e la prima esperienza, spesso sono decisivi per il successo o l'insuccesso della formazione. È molto importante che la persona in formazione conosca da subito le sue persone di riferimento.

4. Formazione

Il quarto capitolo della QualiCarte, proprio perché tratta tutto il periodo della formazione, è quello che comprende gli indicatori di qualità principali. Il formatore è tenuto a favorire la formazione in tutte le sue sfumature, in quanto la persona in formazione non deve solo acquisire le competenze professionali, ma anche quelle metodiche e sociali che sono indispensabili per la futura vita professionale. I formatori devono prendersi il tempo necessario per impartire la formazione passo per passo.

5. Responsabilità dell'azienda formatrice e fine della formazione

Per mantenere le condizioni di formazione ideali, sia per la persona in formazione sia per il formatore, entrambe le parti sono sostenute da molti altri attori (ufficio della formazione professionale, scuola professionale, rappresentanza legale della formazione professionale ecc.). La collaborazione con i vari partner è indispensabile per l'esito positivo della formazione professionale di base, infatti ci sono vari punti formali, come ad esempio la scadenza delle iscrizioni alla procedura di qualificazione, che devono assolutamente essere considerati.

Obbiettivi, provvedimenti e scadenze

Ogni qualvolta si compila una QualiCarte, alla fine della valutazione, seguendo l'idea di un costante sviluppo della qualità, si stabiliscono uno o più obbiettivi (in genere al massimo tre). Tali obbiettivi vengono stabiliti in base alla valutazione fatta secondo i criteri della QualiCarte e hanno l'obiettivo di migliorare la qualità della formazione e di affrontare gli indicatori di qualità che sono stati valutati in modo negativo. Gli obbiettivi devono essere formulati in modo semplice ed essere verificabili. Il tempo che si prevede per raggiungere l'obiettivo deve essere realistico e rispettare le condizioni dell'azienda.

Applicazione della QualiCarte

Autovalutazione

L'autovalutazione serve alle aziende per sviluppare costantemente la qualità della formazione professionale. Con l'autovalutazione l'azienda formatrice valuta la propria formazione secondo indicatori di qualità prestabiliti. La QualiCarte può essere integrata senza problemi nel sistema aziendale della gestione della qualità, così da uniformare e semplificare la formazione in azienda.

Valutazione esterna

La QualiCarte può servire anche alla valutazione esterna, da parte dei rappresentanti dei Cantoni o delle organizzazioni del mondo del lavoro. In questo caso, il controllo può essere effettuato dal rappresentante in questione o in collaborazione con l'azienda. L'autovalutazione sarà così completata da un punto di vista esterno.

Vigilanza cantonale

Ai sensi dell'art. 24 della Legge federale sulla formazione professionale, i Cantoni provvedono alla vigilanza sulla formazione professionale di base. Le organizzazioni del mondo del lavoro e i Cantoni a tale scopo hanno stabilito degli standard di qualità che si trovano nella QualiCarte. Tali criteri sono da intendere come requisiti minimi che devono essere soddisfatti dalla formazione in azienda. Per erogare o revocare l'autorizzazione a formare i Cantoni possono riferirsi agli indicatori di qualità della QualiCarte.

Per ulteriori informazioni e il Manuale QualiCarte si veda: www.formazioneprof.ch/qualicarte

.... QualiCarte

Azienda formatrice: _____ Data: _____

Formatrice/formatore: _____

-- non risponde ai criteri - risponde parzialmente ai criteri + risponde ai criteri (con potenziale di ottimizzazione) ++ risponde bene ai criteri

Sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte

Alla base della QualiCarte

La Legge federale sulla formazione professionale LFPi all'articolo 8 richiede esplicitamente che gli operatori della formazione professionale garantiscano lo sviluppo della qualità. Nel sistema duale sono parte di questi operatori le aziende formatrici e le istituzioni che offrono una formazione nella pratica professionale.

Scopo della QualiCarte

La **QualiCarte** è uno strumento per la valutazione della qualità della formazione in azienda. Serve innanzitutto a identificare il potenziale di perfezionamento e quindi a migliorare costantemente la formazione. La **QualiCarte** stabilisce i requisiti necessari per una formazione di qualità.

Lo sviluppo della qualità

Lo sviluppo della qualità è uno sviluppo costante. È quindi indispensabile che la qualità della formazione e i provvedimenti per il suo miglioramento siano valutati regolarmente con la **QualiCarte**.

Struttura

La **QualiCarte** è composta da 28 indicatori di qualità, suddivisi in 5 capitoli (provvedimenti applicati e obiettivi, assunzione, inizio della formazione, formazione, responsabilità dell'azienda formatrice e fine della formazione).

Autovalutazione

Il formatore valuta la qualità giudicando oggettivamente l'attuazione di tutti i 28 indicatori di qualità. Per ulteriori informazioni a proposito dei vari indicatori, si consulti il Manuale **QualiCarte** disponibile on-line.

Obiettivi e scadenze

Per gli indicatori la cui attuazione è stata valutata con un -- o un - occorre prendere i provvedimenti necessari a far sì che in futuro sia possibile soddisfare i requisiti di qualità. Perché ciò sia possibile, è opportuno avere degli obiettivi chiari e prevedere il tempo necessario per la realizzazione. Una volta superata la data prevista la loro realizzazione sarà valutata.

Valutazione esterna

La **QualiCarte** funge anche da strumento di valutazione esterna, qualora i rappresentanti dei Cantoni o delle organizzazioni del mondo del lavoro volessero effettuare una valutazione della qualità dell'azienda formatrice.

Vigilanza cantonale

Ai sensi dell'art. 24 della Legge federale sulla formazione professionale, i Cantoni provvedono alla vigilanza sulla formazione professionale. Per quanto concerne la vigilanza sulla qualità della formazione pratica, i Cantoni seguono i criteri previsti dalla **QualiCarte**. I Cantoni, durante la vigilanza aziendale, o per l'erogazione o il sequestro del permesso di formazione, possono fare riferimento agli indicatori di qualità della **QualiCarte**.

Ulteriori informazioni

www.formazioneprof.ch/qualicarte

Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale (CSFP) in collaborazione con l'Unione svizzera degli imprenditori (USI) e l'Unione svizzera delle arti e dei mestieri (USAM)

.....QualiCarte

Indicatori di qualità		Valutazione				Osservazioni
		--	-	+	++	
I provvedimenti stabiliti nell'ultima QualiCarte si sono rivelati adeguati. Gli obiettivi desiderati sono stati raggiunti.						
Assunzione: l'azienda predispone delle modalità d'assunzione.						
1.	I criteri per stabilire il profilo delle competenze sono noti.					
2.	Sono organizzati colloqui con i candidati scelti e sono utilizzati altri strumenti di selezione.					
3.	Gli stage di orientamento sono organizzati e valutati.					
4.	I candidati sono informati sulle condizioni di lavoro.					
5.	I risultati della procedura di selezione sono comunicati a tutti i candidati.					
6.	Le clausole contrattuali sono spiegate ai candidati.					
Inizio della formazione: programma per l'inserimento nell'azienda.						
7.	Le persone responsabili della formazione sono designate.					
8.	L'accoglienza e l'orientamento della persona in formazione per il primo giorno di lavoro sono organizzati.					
9.	La persona in formazione è informata sulle attività e sull'ambiente di lavoro dell'azienda.					
10.	La persona in formazione è informata sulle disposizioni in materia di sicurezza, di salute e di igiene sul lavoro.					
11.	La persona in formazione dispone di un posto di lavoro e degli strumenti necessari all'esercizio della professione.					
12.	La persona in formazione è sensibilizzata sin dall'inizio all'importanza e agli obiettivi dell'ordinanza sulla formazione professionale di base e al piano di formazione (piano di formazione dell'azienda, guida metodica tipo ecc.).					
13.	Durante il periodo di prova la persona in formazione riceve dei feedback da parte del formatore e, alla fine del periodo di prova, è stilato un rapporto di formazione assieme alla persona in formazione.					

Indicatori di qualità	Valutazione				Osservazioni
	--	-	+	++	
Formazione: l'azienda trasmette progressivamente le conoscenze e le capacità necessarie per l'esercizio della professione e si prende il tempo di formare.					
14. L'importanza della formazione dispensata sia dal formatore sia mediante altri strumenti ausiliari è formalmente ancorata nell'azienda.					
15. Il piano di formazione e gli altri mezzi di promozione della formazione in azienda sono applicati.					
16. Il formatore stabilisce obiettivi chiari e verifica il loro raggiungimento.					
17. I vari metodi e lo svolgimento del lavoro sono pianificati, mostrati e spiegati.					
18. La qualità e la quantità dei lavori svolti dalla persona in formazione sono controllate, documentate e discusse.					
19. La persona in formazione partecipa gradualmente alle attività dell'azienda sviluppando così la sua autonomia.					
20. I risultati ottenuti dalla persona in formazione alla scuola professionale e nei corsi interaziendali sono controllati e discussi.					
21. Il formatore garantisce che la persona in formazione sia formata in base alle sue qualità individuali.					
22. Conformemente all'ordinanza sulla formazione professionale di base della professione interessata, il formatore redige un rapporto di formazione semestrale e lo discute con la persona in formazione.					
23. Il formatore offre alla persona in formazione la possibilità di esprimere il suo parere, anche critico, e ne tiene conto nella misura del possibile.					

Indicatori di qualità	Valutazione	Osservazioni
	-- - + ++	
Responsabilità dell'azienda formatrice e fine della formazione: l'azienda si implica e collabora con tutti gli operatori della formazione professionale.		
24. In caso di difficoltà della persona in formazione o di rischio di scioglimento del contratto di tirocinio il formatore contatta tempestivamente, a seconda della situazione, i rappresentanti legali, l'ufficio della formazione competente e/o la scuola professionale.		
25. Le misure necessarie alla preparazione delle procedure di qualificazione (organizzazione e formalità) sono adottate tempestivamente.		
26. Le modalità di partenza della persona in formazione sono regolate a tempo debito.		
27. Il formatore segue regolarmente dei corsi di formazione continua.		
28. L'azienda mette a disposizione del formatore tutte le risorse temporali, finanziarie e materiali necessarie.		
Obiettivi / provvedimenti	persone responsabili	scadenza (mese/anno)
		raggiunto

Data / firma:

Formatrice/ formatore

Per l'azienda formatrice:

QualiCarte: questionario per le persone in formazione

Con il presente questionario le persone in formazione possono valutare la qualità della propria formazione in azienda. Molti punti del questionario si riferiscono al periodo iniziale della formazione, per questo motivo si consiglia di compilarlo durante i primi 2 o 3 semestri. Tutte le domande sono formulate in base agli indicatori di qualità della QualiCarte, compilata dai formatori sempre per la valutazione della formazione in azienda. La QualiCarte e il questionario per le persone in formazione permettono all'azienda formatrice di paragonare la valutazione fatta dal formatore a quella della persona in formazione.

Ulteriori informazioni sulla QualiCarte: www.formazioneprof.ch/qualicarte

Azienda formatrice: _____

Persona in formazione: _____

Professione: _____

Formatrice/formatore: _____

Mettere una crocetta
nella casella corrispondente

Si prega di rispondere alle seguenti domande. Se necessario completare la valutazione nello spazio riservato ai «Commenti» sulla seconda pagina.	no	piuttosto no	piuttosto si	si
1. È stato convocato per un colloquio di lavoro? (indicatore di qualità 2)				
2. Le è stato comunicato di avere superato una prima selezione? (indicatore di qualità 5)				
3. Ha avuto occasione di conoscere l'azienda formatrice prima di firmare il contratto di tirocinio? (indicatore di qualità 3)				
4. Le è stato spiegato cosa ci si aspetta da lei, prima di firmare il contratto di tirocinio? (indicatore di qualità 1)				
5. Le sono state esposte le condizioni di lavoro, prima di firmare il contratto di tirocinio? (indicatore di qualità 4)				
6. Nel contratto di tirocinio sono menzionate condizioni come: tempo di lavoro, vacanze, salario, ecc.? (indicatore di qualità 6)				
7. Lei sa chi è il formatore in azienda e chi è la sua persona di riferimento nel reparto in cui lavora? (indicatore di qualità 7)				
8. Il primo giorno di lavoro il formatore l'ha accolta personalmente? (indicatore di qualità 8)				
9. All'inizio della formazione professionale di base l'hanno informata sulle attività dell'azienda formatrice e sul contesto in cui lavora? (indicatore di qualità 9)				

Mettere una crocetta
nella casella corrispondente

	no	piuttosto no	piuttosto sì	sì
10. Conosce le norme dell'azienda e le disposizioni concernenti l'igiene e la sicurezza sul lavoro? (indicatore di qualità 10)				
11. Ha a sua disposizione un posto di lavoro e gli strumenti necessari? (indicatore di qualità 11)				
12. Le è stato spiegato lo scopo del piano di formazione (piano di formazione dell'azienda/programma di formazione per le aziende formatrici)? (indicatore di qualità 12)				
13. Durante il periodo di prova il formatore l'ha informata regolarmente su come valuta le sue prestazioni e il suo comportamento? (indicatore di qualità 13)				
14. Il formatore le spiega regolarmente cosa deve imparare e per quando? (indicatore di qualità 16)				
15. I lavori che svolge vengono valutati e discussi con lei regolarmente? (indicatore di qualità 18)				
16. Viene progressivamente coinvolta nelle attività dell'azienda? (indicatore di qualità 19)				
17. Il suo formatore segue i risultati che ottiene presso la scuola professionale e i corsi interaziendali? (indicatore di qualità 20)				
18. Il rapporto di formazione viene discusso con lei una volta a semestre? I risultati vengono contestualizzati a mano del piano di formazione/del programma di formazione per le aziende formatrici? (indicatore di qualità 22)				
19. Ha occasione di esprimere la sua opinione per quel che concerne la formazione e il formatore in azienda tiene conto delle sue osservazioni? (indicatore di qualità 23)				
20. Lei sa a chi rivolgersi in caso di difficoltà durante il periodo di formazione professionale di base? (indicatore di qualità 24)				
Commenti				

Teil Partie Parte A

Kapitel
Chapitre
Capitolo

2



A2. Scelta e assunzione

2.1. Profilo delle competenze	55
LISTA DI SPUNTA	
• Profilo delle competenze	58
2.2. Selezione	60
LISTA DI SPUNTA	
• Procedura di selezione	71
• Preselezione in base ai dossier di candidatura	72
• Scadenario per la scelta delle persone da formare	74
• Il colloquio di presentazione	75
FORMULARIO	
• Dossier di selezione	77
PROMEMORIA	
• Stage d'orientamento e d'osservazione	83
• Malattia e infortunio	88
2.3. Assunzione e contratto di tirocinio	95
LISTA DI SPUNTA	
• Contratto di tirocinio – assunzione	98
FORMULARIO	
• Contratto di tirocinio	99
2.4. Rapporto di tirocinio	101

2. Scelta e assunzione

2.1. Profilo delle competenze

Prima di cominciare con la procedura di selezione per trovare la persona da formare, l'azienda formatrice dovrebbe redigere un profilo delle competenze specifiche richieste dall'azienda in questione. Le competenze basilari necessarie per l'apprendimento della professione sono fissate dalla relativa ordinanza sulla formazione professionale e dal piano di formazione corrispondente. Per ogni professione esistono un'ordinanza sulla formazione professionale e un piano di formazione, validi su tutto il territorio nazionale, che fungono da base per la stesura del profilo delle competenze. Informazioni supplementari, ad esempio sulle premesse, sulla preparazione necessaria e sui requisiti, sono fornite dai profili delle professioni pubblicati sul sito dell'orientamento professionale www.orientamento.ch.

I documenti citati mostrano le competenze specifiche, metodologiche, sociali e personali che la futura persona in formazione deve avere per terminare con successo la formazione professionale di base. Per la selezione è importante che il profilo delle competenze corrisponda sempre alle esigenze più recenti della professione da apprendere e alla situazione attuale dell'azienda formatrice. Le organizzazioni del mondo del lavoro mettono a disposizione vari documenti, come ad esempio i programmi di formazione.

I formatori conoscono l'azienda in cui lavorano e le esigenze che pone la formazione nella loro professione. Le nozioni professionali e l'esperienza sono due fattori importanti per allestire il profilo delle competenze conformemente alla prassi.

	Giovani candidati	Mezzi di informazione	Modi per acquisire informazioni durante la procedura di selezione	Basi per il profilo delle competenze della professione
Competenze specifiche	- lingue - matematica, geometria - contabilità, economia domestica - scienze naturali - storia, geografia - arte, lavori manuali - musica, sport ecc.	- attestati scolastici - informazioni sulle attività del tempo libero - informazioni sugli hobby - esempi di lavoro - candidatura	- esperienza personale durante la selezione - documentazione interna dell'azienda, questionari, schemi - test attitudinali (associazione) - stage d'orientamento e d'osservazione	- requisiti richiesti dall'azienda formatrice - ordinanza sulla formazione professionale - piano di formazione - profilo della professione
Competenze metodologiche	- tecniche dell'apprendimento - tecniche di lavoro - tecniche di presentazione - tecniche di risoluzione dei problemi ecc.	- informazioni sulle attività del tempo libero - informazioni sugli hobby - attestati scolastici - esempi di lavoro	- stage d'orientamento e d'osservazione	- requisiti richiesti dall'azienda formatrice - ordinanza sulla formazione professionale - piano di formazione - profilo della professione
Competenze sociali	- capacità di lavorare in gruppo/di gestire conflitti - collaborazione - informazione/comunicazione - attitudine verso il cliente ecc.	- informazioni sulle attività del tempo libero - informazioni sugli hobby - attestati scolastici - indicazioni sull'ambiente familiare	- stage d'orientamento e d'osservazione - colloquio di presentazione	- cultura aziendale - ordinanza sulla formazione professionale - piano di formazione - profilo della professione
Competenze personali	- autonomia/responsabilità - affidabilità/resistenza - comportamento - motivazione ecc.	- informazioni sulle attività del tempo libero - informazioni sugli hobby - attestati scolastici - indicazioni sull'ambiente familiare	- stage d'orientamento e d'osservazione - colloquio di presentazione	- cultura aziendale - ordinanza sulla formazione professionale - piano di formazione - profilo della professione

Cultura e carattere di un'azienda formatrice

In base ai documenti menzionati, i requisiti che, la professione da apprendere, richiede dalla futura persona in formazione, possono essere definiti molto precisamente. Ma anche il carattere del candidato è di grande importanza ed è da ponderare quanto i requisiti, dato che il candidato deve essere compatibile con l'azienda. Infatti l'orientamento e la cultura dell'azienda sono elementi decisivi nell'assunzione del personale o delle persone in formazione. Non tutte le persone in formazione si sentono a loro agio in un gruppo multinazionale, altre invece ne apprezzano molto il ritmo veloce; alcune amano gestire loro stesse tutti i lavori dalla A alla Z, mentre altre preferiscono specializzarsi in un settore.

Come qualificare l'ambiente professionale nella propria azienda? Un profilo dell'azienda può aiutare a tastare il polso al candidato riguardo alle sue competenze sociali e al suo comportamento, così come a porre le domande giuste.

È importante che le aspettative dell'azienda formatrice coincidano il più possibile con le aspettative della persona da formare. Tale affinità va scoperta durante la procedura di selezione.

Come allestire un profilo delle competenze

Il profilo delle competenze deve contenere dati realistici. Ciò significa che ai giovani candidati vanno richieste soltanto competenze corrispondenti alla loro età e al grado di formazione. Inoltre, le competenze desiderate devono essere verificabili e valutabili durante la procedura di assunzione.

Si deve inoltre considerare chi in azienda ha già esperienza con la formazione professionale di base o chi è previsto come formatore professionale. Nel caso in cui la formazione viene impartita da più persone, ha senso sviluppare il profilo delle competenze in comune.

Allestimento di un catalogo delle competenze

Con l'aiuto dei documenti menzionati in precedenza, le competenze specifiche e metodologiche richieste possono essere definite relativamente in fretta. I singoli adattamenti delle competenze specifiche (ad esempio conoscenze più ampie delle lingue straniere in un'azienda attiva a livello internazionale) e metodologiche (ad esempio un atteggiamento chiaramente ecologico in un'azienda attiva a livello ambientale) dipendono dalle esigenze della singola azienda formatrice. Le competenze sociali e personali necessarie si deducono dal contesto particolare dell'azienda e devono essere definite a parte. In questa fase dovrebbero essere inserite nel succitato catalogo tutte le competenze sociali e personali necessarie.

Verifica critica del catalogo delle competenze

Dopo la fase iniziale di allestimento, il catalogo delle competenze è probabilmente diventato molto voluminoso. In tal caso conviene accantonarlo ad esempio per due settimane, per poi riprenderlo e verificare in maniera critica le singole competenze, valutando ogni punto elencato (si veda la lista di spunta «Profilo delle competenze»). È importante chiedersi sempre se la competenza elencata è realistica e se può essere verificata a livello pratico. Se possibile, vale la pena fare un confronto con un profilo delle competenze di un'altra azienda formatrice.

Stabilire il profilo delle competenze

Nel profilo delle competenze vengono elencate solo le competenze la cui concretizzazione è ritenuta indispensabile o fortemente auspicabile. In caso di dubbio, è meglio rinunciare all'inserimento di una competenza nel profilo.

Profilideirequisiti.ch

A mano del profilo dei requisiti, i formatori possono presentare alle persone in formazione le competenze scolastiche richieste dalla professione. Dal profilo dei requisiti si possono dedurre 21 valori per le competenze e quattro valori globali per le materie matematica, lingua scolastica, scienze naturali e lingua straniera.

Durante il processo di selezione i profili dei singoli candidati possono essere paragonati tra loro. I formatori insieme alle persone in formazione possono, inoltre, basarsi sui profili dei requisiti per fissare gli obiettivi o per fare il bilancio della situazione.

Profilo delle competenze

Professione: _____

Per la professione da apprendere nella nostra azienda è necessario che la persona da formare disponga delle competenze seguenti:

X	Competenze (definite in base agli obiettivi, ai requisiti e alle competenze operative della professione da imparare)	imperativo	auspicato	non importante
	Competenze specifiche			
	Lingua scolastica: leggere e comprendere testi			
	elaborare informazioni scritte			
	scrivere e rielaborare testi			
	comprensione orale			
	espressione orale, vocabolario			
	Seconda lingua: comprensione orale			
	comprensione scritta			
	redazione di testi			
	espressione orale			
	Matematica: operazioni di base, calcolo di			
	frazioni, regola del tre semplice,			
	percentuali, equazioni			
	Geometria/disegno			
	geometrico: basi, costruzioni			
	perimetro, superficie, volume			
	visione tridimensionale,			
	corpi solidi			
	Contabilità			
	Economia domestica			
	Informatica			
	Senso tecnico			
	Basi: biologia			
	chimica			
	fisica			
	storia			
	geografia			
	Abilità manuale (ev. esempi di lavoro)			
	Musica e arte (ev. esempi di lavoro)			
	Sport			
	Competenze metodologiche			
	Lavora in modo accurato e preciso			
	Lavora in modo autonomo			
	Esegue i suoi compiti in modo creativo			
	Mantiene il posto di lavoro pulito			
	Si attiene alle prescrizioni			
	Gestisce il tempo a disposizione			
	Fissa priorità e obiettivi			
	Prende appunti di propria iniziativa			

X	Competenze	imperativo	auspicato	non importante
	Competenze metodologiche			
	Studia e impara in modo efficace			
	Sa redigere informazioni e trasmetterle			
	Sa distinguere le cose importanti da quelle non importanti			
	Competenze sociali			
	È aperto e gentile			
	È socievole			
	Sa comunicare bene			
	È capace di gestire conflitti			
	È ponderato			
	Sa integrarsi in un gruppo			
	Ha fiducia in sé			
	Competenze personali			
	Agisce in modo responsabile			
	Dimostra motivazione			
	Dimostra resistenza al carico di lavoro			
	Ha buone maniere			
	Si interessa alle novità			
	È puntuale			
	È perseverante			
	Altre competenze			
	Sa darsi da fare			
	Ha buona costituzione fisica e intellettuale			
	È stabile fisicamente e psicologicamente			

Imperativo:

la persona in formazione deve assolutamente disporre di tale competenza per poter assolvere con successo la formazione professionale di base.

Auspicato:

possedere tale competenza non è indispensabile, ma costituisce un vantaggio.

Di poca importanza:

competenza non necessaria per avere successo in questa formazione professionale di base.

2.2. Selezione

L'importanza della selezione per l'azienda

Ogni selezione (scelta) ha lo scopo di trovare la persona giusta per il posto vacante. Una selezione ben pianificata e preparata può ridurre il costo dei futuri lavori. Nella procedura di selezione di una persona da formare è perciò importante che siano coinvolti anche i formatori che lavoreranno direttamente con lei.

Quando un'azienda formatrice determina la propria procedura di selezione, dovrebbe tenere conto della situazione particolare in cui si trovano i giovani alla ricerca di un posto di formazione, essi infatti devono affermarsi per la prima volta nel mondo del lavoro. È importante che la procedura di selezione sia spiegata in modo trasparente ai candidati (ad esempio sul sito internet dell'azienda):

- numero di posti di formazione disponibili
- profilo delle competenze specifiche richieste dall'azienda
- livello della formazione professionale di base offerta
(certificato federale di formazione pratica, attestato federale di capacità con o senza maturità professionale)
- indicazioni precise sui documenti di candidatura da inoltrare
(eventualmente formulario di candidatura dell'azienda)
- svolgimento della procedura di selezione (inclusi i tempi)

Dimostrando apertura, trasparenza e procedure di selezione eque, i formatori promuovono una percezione positiva della propria azienda presso il pubblico.

L'importanza della selezione per i giovani

Non appena i giovani hanno inviato la prima candidatura, inizia per loro una fase di vita completamente nuova: si muovono nel mondo basato sull'economia «degli adulti» e sono esposti alla concorrenza. Le prime risposte negative portano a delusioni e la pressione aumenta. Quanto più dura la ricerca di un posto di formazione, tanto più diventa difficile trovare un posto ancora vacante. Per questi motivi, per i giovani è fondamentale ricevere una risposta seria e competente alle loro candidature. Se le aziende formatrici motivano le loro risposte negative e indicano ai candidati le ragioni per le quali, dal loro punto di vista, non sono adatti al posto di formazione messo a concorso, i giovani hanno la possibilità di riconsiderare la loro scelta professionale e la strategia di concorso o di apportare un miglioramento al loro dossier di candidatura.

Soprattutto in un periodo di scarsa offerta di posti di formazione è vantaggioso per tutte le parti, disporre del tempo sufficiente per la scelta della professione e per la procedura di selezione.

La procedura di selezione

Non esiste una sola procedura di selezione corretta. Lo svolgimento della selezione dipende piuttosto da diversi fattori interni ed esterni all'azienda:

- numero delle candidature inoltrate
 - risorse disponibili
 - tipo di formazione professionale di base
 - mezzi ausiliari disponibili (offerti dalle organizzazioni del mondo del lavoro)
 - prassi settoriale
- ecc.

La lista di spunta «Procedura di selezione», allegata a questo capitolo, rappresenta una possibilità fra tante; quali attività vengono intraprese e in quale momento, lo decidono i formatori prima della selezione.

Candidature

Comparando le competenze specialistiche e metodologiche descritte nei dossier di candidatura e il profilo delle competenze richieste in azienda, viene fatta una preselezione.

È importante sapere che i certificati scolastici rispecchiano solo una parte delle competenze del giovane. Essi rappresentano le prestazioni in classe in un determinato momento, ma spesso non indicano quale potenziale è ancora disponibile.

Anche la motivazione del candidato non risulta dal dossier. Eppure è la premessa più importante per raggiungere un obiettivo. L'esperienza ci insegna che le persone in formazione motivate possono colmare in modo relativamente veloce le loro lacune scolastiche, di regola già durante il primo semestre (si vedano le liste di spunta «Scadenario per la scelta delle persone da formare» e «Preselezione in base ai dossier di candidatura»).

Criteri di selezione

Le aziende formatrici scelgono spesso i candidati che risultano essere gli scolari migliori, o come minimo buoni. Per la formazione di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità AFC sono scelti solitamente giovani che hanno terminato una scuola con una preparazione più elevata, mentre per la formazione di base biennale con certificato di formazione pratica CFP sono scelti giovani che hanno terminato una scuola con una preparazione di base. Il criterio di scelta principale dovrebbe però essere la miglior corrispondenza possibile delle capacità dei giovani con il profilo di competenze specifico dell'azienda. I giovani non dovrebbero quindi essere né troppo né troppo poco qualificati per la relativa professione, poiché entrambe le situazioni possono creare difficoltà. Un altro criterio di scelta rilevante è chiedersi se il candidato possiede le qualità adatte all'azienda e al team in cui sarà tenuto a lavorare.

È molto importante che i responsabili di un'azienda formatrice non prendano in considerazione solo le prestazioni scolastiche dei candidati, poiché nella formazione professionale di base molto ruota attorno alla pratica. Per questo ogni tanto vale la pena prendere decisioni atipiche. In effetti, i responsabili sanno cosa serve per assolvere una formazione professionale di base e spesso intuiscono quali giovani sono in grado di completare una formazione professionale di base e quali no.

Così, ad esempio, un'azienda potrebbe assumere oltre a una persona con eccellenti note scolastiche anche una persona motivata e molto brava dal punto di vista pratico. Da un lato, i due giovani si stimolerebbero reciprocamente, dall'altro i giovani dal talento pratico molto spesso capiscono la teoria in base alla pratica.

Se le persone in formazione subiscono degli svantaggi a causa di un handicap, l'azienda formatrice, o la persona in formazione stessa, può richiedere la compensazione degli svantaggi. Nella formazione professionale di base, le misure di compensazione valgono sia durante il processo formativo che durante la procedura di qualificazione (Promemoria 213 Compensazione degli svantaggi: www.formazioneprof.ch/promemoria).

Un'azienda dovrebbe inoltre sapere che i giovani stranieri, proprio perché hanno sempre dovuto lottare per affermarsi, possono trovarsi tra le buone o le migliori persone in formazione. Sono consapevoli di dovere confermare le proprie capacità e sono quindi molto motivati a lavorare bene.

I rifugiati riconosciuti (permesso B) e le persone ammesse provvisoriamente (permesso F) sono autorizzati a seguire una formazione professionale di base, previa domanda alle autorità cantonali preposte al mercato del lavoro, se sono osservate le condizioni di lavoro e di salario usuali nella località, nella professione e nel settore.

A determinate condizioni anche i «sans-papiers» hanno la possibilità di richiedere un permesso di dimora limitato per la durata della formazione professionale di base (Promemoria 205 Migrazione: www.formazioneprof.ch/promemoria).

Anche riguardo al sesso o all'età del candidato un'azienda formatrice può dare prova di apertura. Perché non formare anche donne in professioni dominate dagli uomini, come quella di falegname, e perché non prendere in considerazione i candidati uomini nelle professioni dominate dalle donne come nell'ambito delle cure? Perché non assumere eccezionalmente candidati trentenni pronti a intraprendere una formazione professionale di base?

Le aziende che formano a livello di attestato federale di capacità AFC possono considerare anche l'opzione di proporre posti per la formazione professionale di base biennale con certificato di formazione pratica CFP. Questa formazione permette inoltre alle aziende che ancora non si sono lanciate nell'ambito della formazione, di ampliare le proprie competenze. Peraltro, un'azienda può limitarsi a offrire formazioni professionali di base biennali. Il certificato federale di formazione pratica richiede un livello di capacità meno elevato e permette, anche alle persone con poche possibilità, di inserirsi nel mondo e nel mercato del lavoro. Il sistema della formazione professionale prevede una serie di misure di sostegno per le persone in formazione e per le aziende. Le prime esperienze hanno dimostrato che la quota di successo nelle formazioni professionali di base biennali con CFP è elevata e che, dal punto di vista finanziario, il rapporto tra costi e profitti in media è equilibrato.

Nella formazione professionale sono previsti provvedimenti di compensazione anche per i portatori di handicap (si veda l'elenco dei link e la bibliografia nell'appendice «&»).

Test attitudinale

Un altro mezzo ausiliario di selezione è dato dai test attitudinali, proposti dalle aziende, dalle associazioni professionali, dalle organizzazioni del mondo del lavoro o da privati. È opportuno informarsi presso l'associazione di categoria, se l'uso di test attitudinali è consigliato e quale test è adatto alla professione in questione. Sul mercato sono offerti anche test attitudinali interdisciplinari.

Colloquio di presentazione

L'impressione che il candidato si fa durante un colloquio di presentazione ha generalmente un impatto importante sulla decisione successiva. Proprio per questo il colloquio va preparato con cura.

Di regola, al momento di presentarsi in azienda, la maggior parte dei giovani ha già avuto contatto con orientatori professionali e ha già elaborato il proprio progetto professionale. In questo caso non è più necessario un chiarimento approfondito dell'idoneità alla professione desiderata. È invece importante prestarvi particolare attenzione, qualora i giovani non avessero ancora avuto una consulenza professionale.

Per poter seguire e gestire correttamente una persona in formazione professionale di base bisogna essere in grado di capirla; quindi, i formatori devono sapere come pensano e cosa provano i giovani, quali esperienze hanno già vissuto e qual è il loro comportamento in società. Durante il colloquio di presentazione non vanno quindi affrontati solo i temi dell'idoneità alla professione e della situazione sociale, ma bisogna interessarsi anche alla personalità del candidato e conoscersi meglio reciprocamente.

Il colloquio di presentazione deve aver luogo in un contesto piacevole e senza limitazioni temporali, tutti i fattori di disturbo devono essere eliminati. È necessario prestare attenzione ai punti seguenti:

- Presentare lo svolgimento del colloquio.
- Accordare spazio sufficiente alle domande del candidato.
- Prestare attenzione, durante il colloquio, all'espressione orale, alla mimica e alla gestualità del candidato.
- Condurre il colloquio sotto forma di dialogo e non come una successione di domande e risposte.
- Prendere nota delle proprie impressioni.
- Alla fine del colloquio, informare il candidato sul prosieguo.

Le questioni relative la situazione familiare, le attività del tempo libero e gli interessi del giovane vanno trattati con grande sensibilità e rispetto. Bisogna prestare attenzione a non fare domande che potrebbero sembrare indiscrete o offensive.

(Si veda la lista di spunta «Il colloquio di presentazione»).

Dossier di selezione

Il «Dossier di selezione», pubblicato dal CSFO di Berna, serve da strumento per il colloquio di presentazione e in un secondo momento può essere utilizzato direttamente per archiviare i dati necessari.

La parte «Informazioni più dettagliate sulla candidatura» deve essere sottoposta alle persone interessate in occasione del primo contatto o su richiesta telefonica, se i dati richiesti non risultano dai documenti della candidatura. Si tratta di informazioni utili all'azienda per decidere chi tenere in considerazione per un colloquio di presentazione.

Il questionario nel dossier di selezione struttura il colloquio in modo logico. Sottoponendo tutti i candidati al questionario, i formatori dispongono di una base sistematica per un confronto oggettivo e di motivazioni approfondite per una decisione di assunzione o una risposta negativa. In questo modo la procedura di selezione delle aziende è facilitata e i formatori risparmiano tempo.

La cartella personale completa della futura persona in formazione può essere conservata nel dossier di selezione ed essere integrata nel sistema d'archiviazione aziendale (Si veda il formulario «Dossier di selezione»).

Stage o giornata d'orientamento e d'osservazione

Il momento migliore per verificare le competenze metodologiche, sociali e personali fissate nel profilo delle competenze è durante lo stage d'orientamento e di osservazione. In questo modo l'azienda conosce i giovani nell'ambiente di lavoro. La motivazione, l'interesse, l'abilità e la condotta sono in primo piano. Il fatto che i formatori abbiano occasione di osservare la motivazione dei giovani, l'esecuzione dei compiti loro assegnati, la presenza di competenze e capacità necessarie, può rivelarsi positivo al momento della selezione. I giovani possono convincere la futura azienda formatrice di essere la persona adeguata alla formazione professionale di base nella professione scelta (si veda il promemoria «Stage d'orientamento e d'osservazione»).

La giornata d'orientamento e d'osservazione permette inoltre alle due parti di conoscersi e di creare le basi per una decisione definitiva (si vedano gli esempi seguenti «Stage d'orientamento e d'osservazione di Valentina Giamboni» e «Questionario per lo stage di Valentina Giamboni»).

Decisione: assunzione o risposta negativa

L'azienda formatrice deve prendere la decisione in base a criteri oggettivi ed essere cosciente della responsabilità assunta con la scelta fatta.

Comunicare una decisione, positiva o negativa, genera sempre emozioni molto forti. Il formatore in azienda può dimostrare riguardo prendendosi il tempo necessario per annunciare personalmente (per telefono) al candidato la decisione. In ogni caso, la decisione deve essere motivata dettagliatamente.

Inoltre, non si consiglia di stipulare il contratto di tirocinio troppo presto, poiché i giovani dovrebbero disporre del tempo necessario per scegliere la professione in sintonia con le loro inclinazioni e capacità. Presso gli uffici cantonali della formazione professionale o presso le organizzazioni del mondo del lavoro si possono richiedere eventuali direttive e raccomandazioni.

Presso i centri di orientamento professionale sono a disposizione opuscoli informativi su quasi tutte le professioni.

Esempio dalla pratica

Stage d'orientamento e d'osservazione di Valentina Giamboni

Lunedì, 21 gennaio 2019

Primo giorno

9:15	- accoglienza - presentazione della gioielleria e orologeria - presentazione del programma dello stage - visita nei vari reparti e laboratori, presentazione dei collaboratori	Carla Rossi
9:30	- segue la persona in formazione nelle sue attività quotidiane	persona in formazione
10:30	- sfoglia i vari cataloghi	da sola
11:00	- presenza alla cassa	Prisca Franchi
12:30	- pausa pranzo	persona in formazione
13:30	- visita al laboratorio orafo	Paolo Crivelli
16:00	- segue la persona in formazione nelle sue attività quotidiane	persona in formazione
17:15 – 18:30	- appunti sulla giornata trascorsa	da sola

Esempio dalla pratica

Stage d'orientamento e d'osservazione di Valentina Giamboni*Martedì, 22 gennaio 2019***Secondo giorno**

9:15	- segue la persona in formazione nelle sue attività quotidiane	persona in formazione
10:15	- sistema la merce	Sergio Cattaneo
11:45	- presenza alla cassa	Prisca Franchi
12:30	- pausa pranzo	persona in formazione
13:30	- appunti sulla giornata trascorsa	da sola
14:15	- visita allo sportello degli orologi	Fabiano Imhof
16:00	- segue la persona in formazione nelle sue attività quotidiane	persona in formazione
17:15	- appunti sulla giornata trascorsa / Questionario per lo stage d'orientamento	da sola
18:00 – 18:30	colloquio finale - impressione dei responsabili dell'azienda formatrice (Questionario per lo stage d'orientamento) - impressione della persona in stage (Questionario per lo stage d'orientamento) - stabilire i prossimi passi per un'eventuale assunzione, in particolare le scadenze per la risposta	Carla Rossi e Prisca Franchi

Esempio dalla pratica, pagina 1

Repubblica e Cantone Ticino

DIPARTIMENTO DELL'EDUCAZIONE,
DELLA CULTURA E DELLO SPORTUfficio dell'orientamento scolastico e professionale
6501 BellinzonaDirezione:
Bellinzona, Stabile Torretta
Tel. 091 814 63 51/53Sedi regionali:
Biasca, Piazzale Comunale 4
Bellinzona, Stabile Torretta
Locarno, Via della Posta 9
Manno, Stabile Galleria 2
Breganzona, Via Vergio 18
Mendrisio, Via P. F. Moia**Questionario per lo stage di orientamento**

Il presente questionario è da compilare, in collaborazione con il datore di lavoro, alla fine dello stage e da consegnare poi, al più presto, personalmente, all'orientatore o all'orientatrice professionale per una discussione in merito.

Cognome e nome: Giamboni ValentinaScuola media di: Grubiasco (2009)Classe: 4B

Orientatore/trice responsabile: _____

Stage di orientamento effettuato: dal 21.02.2013 al 22.02.2013

Presso: _____

■ Nome esatto della professione: Impiegata di commercio al dettaglio■ Durata del tirocinio: 3 anni■ In alternativa al tirocinio, nel nostro Cantone esistono scuole a tempo pieno che portano alla stessa formazione professionale? _____ si ☐ no ☒

Eventualmente, quale? _____

■ Esiste la possibilità di conseguire la maturità professionale? _____ si ☒ no ☐Se sì, quale? Maturità professionale■ E' previsto un esame attitudinale per iniziare questo tirocinio? _____ si ☐ no ☒

pagina 1

Esempio dalla pratica, pagina 2

- Sottolinea le materie scolastiche più importanti per una buona riuscita:
italiano, tedesco, inglese, matematica, geometria, scienze, disegno, informatica

- Quali materie pensi che ti potrebbero creare difficoltà? (specificare)

Matematica perché da sempre mi pone qualche difficoltà in più, mentre con le lingue non ho particolari problemi.

- Attitudini richieste dalla professione:

Predisposizione al contatto con le persone, flessibilità, cortesia, buona cura personale.

- Descrivi il luogo di lavoro:

È una gioielleria molto grande e luminosa. All'entrata c'è sempre una persona che accoglie. Subito a sinistra c'è la zona di consultazione per gioielli e orologi con la rispettiva cassa forte. Salendo le scale c'è lo sportello per le riparazioni degli orologi e la cassa. Procedendo si trova la zona di consultazione Rolex con la cassa forte, una cucina per servire le bevande e il servizio igienico che viaggia la boutique e un appartamento con i laboratori per il personale.

- Si lavora il sabato? **si** ☒ **no** ☐ e la domenica? **si** ☐ **no** ☒

- Gli orari di lavoro sono:

☒ regolari _____

☐ irregolari _____

- Stipendio dell'apprendista (ora, giorno, mese)

1. anno, fr. 700.- 2. anno, fr. 910.-

3. anno, fr. 1300.- 4. anno, fr. -

- Esistono controindicazioni mediche alla professione? _____ **si** ☐ **no** ☒

Quali? _____

Esempio dalla pratica, pagina 3

- Esistono nella professione buone possibilità di perfezionamento? _____ si ☒ no ☐

corsi interni

- Elenca professioni simili, affini:

—

- A quali attività hai partecipato durante lo stage?

I compiti mattutini e serali dell'apprendista, ho consultato i cataloghi sui diamanti e perle (materiale d'esame), ho aiutato alla cassa in presenza di un gruppo turistico, sono stata in laboratorio con l'orafa, che mi ha fatto creare un ciarretto e spiegare il suo lavoro, sono stata allo sportello degli orologi dove l'assistente mi ha spiegato il suo lavoro e fatto vedere i meccanismi di un orologio, ho aiutato a sistemare la merce ho accorciato e allungato vari tipi di orologi.

- Cosa ti è piaciuto in modo particolare?

L'ambiente molto fine e curato e il fatto di poter vedere quello che c'è dietro ad un orologio o gioiello che viene esposto in vendita

- Cosa non ti è piaciuto?

Forse non sono abituata agli ambienti così grandi ma penso sia questione di abitudine

- La professione corrisponde ai tuoi interessi? _____ si ☒ no ☐ abbastanza ☐

Ha un legame con l'estetica.

- Hai deciso di intraprendere questa formazione? _____ si ☐ no ☐ indeciso/a ☒

Perché? Devo valutare bene se buttarmi nella vendita o nell'estetica vera e propria.

pagina 3

Esempio dalla pratica, pagina 4

■ Osservazioni del responsabile dello stage

	buono	abb. buono	sufficiente	insufficiente
▪Atteggiamento generale	☒	☐	☐	☐
▪Interesse dimostrato	☐	☒	☐	☐
▪Impegno dimostrato	☒	☐	☐	☐
▪Comprensione delle consegne	☒	☐	☐	☐
▪Esecuzione del lavoro	☒	☐	☐	☐
▪Attitudini per la professione	☐	☒	☐ con riserva	☐

Osservazioni

Luogo e data: LUGANO 22.02.13 Firma: _____

pagina 4

Procedura di selezione

X	Attività
	Preparazione • Allestire o rielaborare i dossier per la candidatura, la descrizione dei posti di formazione, i test scolastici, i moduli di valutazione, la documentazione sugli stage d'orientamento e d'osservazione
	Pubblicità • Inviare la descrizione dei posti di formazione disponibili agli uffici di orientamento professionale, universitario e di carriera ed eventualmente anche alle scuole • Caricare le indicazioni sul sito internet dell'azienda • Utilizzare canali pubblicitari interni • Pubblicare annunci • Comunicare i posti di formazione all'ufficio cantonale della formazione professionale e registrarli nella borsa dei posti di tirocinio on-line
	Candidature • Valutare i dossier di candidatura • Operare una preselezione, inviare le risposte negative allegando i dossier, eventualmente convocare i candidati in questione per un test attitudinale
	Colloqui di presentazione (possono aver luogo anche dopo lo stage d'orientamento e d'osservazione) • Condurre i colloqui di presentazione, effettuare la valutazione e comunicare le risposte negative
	Stage d'orientamento e d'osservazione (può aver luogo anche prima del colloquio di presentazione) • Convocare i candidati idonei allo stage d'orientamento e d'osservazione
	Decisione • Comunicare la decisione ai candidati: ad esempio per telefono prima, in seguito per iscritto o nel corso di un secondo colloquio • Motivare le risposte negative per iscritto e restituire i dossier di candidatura
	Contratto di tirocinio • Redigere i contratti di tirocinio e inviarli per la firma alle parti interessate • Sottoporre i contratti all'ufficio della formazione professionale per l'approvazione • Eventuali passi successivi sono regolati diversamente a livello cantonale e vengono coordinati dai rispettivi uffici della formazione professionale
	Inizio della formazione professionale di base • Un mese prima dell'inizio della formazione professionale di base, inviare alla persona assunta un invito scritto con tutte le informazioni necessarie. Tale documento può essere consegnato anche durante il colloquio con i genitori

Preselezione in base ai dossier di candidatura

(esempio sulla prossima pagina)

Cognome, nome			
Età			
Classe			
Ricezione del dossier			
Punti forti			
Punti deboli			
Attività del tempo libero			
Osservazioni/ indicazioni			
Procedura			
Risposta negativa			
Invito al colloquio di presentazione/ allo stage d'orien- tamento e d'osser- vazione			

Preselezione in base ai dossier di candidatura

Cognome, nome	Martini Fabiano		
Età	14		
Classe	3 ^A		
Ricezione del dossier	12.11.2018		
Punti forti	- apertura - buona espressione - capacità di lavorare in gruppo - matematica		
Punti deboli	- lingue straniere		
Attività del tempo libero	- unihockey - lettura - amici - musica		
Osservazioni/indicazioni	Ben informato sull'azienda formatrice e sulla professione. Molto interessato al posto di formazione.		
Procedura			
Risposta negativa			
Invito al colloquio di presentazione/allo stage d'orientamento e d'osservazione	Contattarlo telefonicamente; invitarlo allo stage d'orientamento e d'osservazione.		

Scadenzario per la scelta delle persone da formare

X Contrassegnare le caselle corrispondenti	set.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.	ago.
Offrire stage pratici al più presto un anno e mezzo prima dell'inizio della formazione professionale di base												
Procurarsi o preparare la documentazione per la procedura di selezione												
Pubblicare le offerte dei posti di formazione disponibili												
Valutare le candidature ricevute (preselezione)												
Eventualmente eseguire o far eseguire test attitudinali												
Svolgere i colloqui di presentazione												
Proporre gli stage d'orientamento e d'osservazione												
Scegliere il candidato e comunicare per iscritto le risposte negative												
Stipulare il contratto di tirocinio												
Inviare il contratto di tirocinio all'ufficio della formazione professionale per l'approvazione												
Concordare le modalità per l'inizio della formazione												

Il colloquio di presentazione

X	Svolgimento
	Presentazione dell'azienda formatrice per mezzo di materiale informativo (se possibile, consegnarlo al candidato) • Storia dell'azienda • Filosofia e cultura dell'azienda formatrice • Organizzazione dell'azienda formatrice • Numero di collaboratori e di persone in formazione • Orari di lavoro • Vacanze, ferie aziendali • Condizioni di lavoro • Disposizioni particolari
	Presentazione della formazione professionale di base nell'azienda formatrice • Livelli di formazione professionale di base offerti (formazione professionale di base con certificato federale di formazione pratica, con attestato federale di capacità, maturità professionale) • Accompagnamento e assistenza • Durata della formazione • Piano di formazione della professione e aziendale, inclusi formazione continua interna • Scuola professionale (corsi facoltativi, maturità professionale) • Corsi interaziendali • Formazione di categoria • Colonie per le persone in formazione • Settimane di preparazione all'esame finale • Salario e prestazioni sociali • Vacanze e giorni festivi • Altre persone in formazione nell'azienda
	Motivazione della candidatura • Come è arrivato a questa scelta professionale? • Come e dove si è documentato? • Conosce la professione e le possibilità che offre? • Che idea ha della professione? • A quali altre professioni si interessa? • Perché ha scelto questo settore? • Da dove provengono le sue conoscenze dell'azienda? • Perché si è candidato presso l'azienda formatrice? • Come mai si interessa per l'azienda?
	Curricolo scolastico • Qual è la formazione scolastica? • Punti forti e deboli sul piano scolastico? • Quale atteggiamento ha verso la scuola? • Quale atteggiamento ha verso lo studio e l'apprendimento? • Quali sono le materie preferite?

X	Svolgimento
	Ambiente personale e familiare • Qual è la professione dei genitori? • Vive con i genitori? • Ha fratelli e sorelle? • Quale rapporto intrattiene con genitori, fratelli e sorelle?
	Interessi • Attività del tempo libero e altri impegni (assenze dall'azienda formatrice)
	Idoneità alla professione • In base al profilo della professione • Informarsi sullo stato di salute fisico e su eventuali problemi (ad esempio allergie, mal di schiena)
	Competenze, punti forti e punti deboli
	Rispondere alle domande del candidato
	Seguito della procedura • Eventuale test attitudinale • Stage d'orientamento e d'osservazione • Secondo colloquio • Comunicazione della decisione positiva o negativa • Concordare le scadenze

DOSSIER DI SELEZIONE

Documentazione per il colloquio di presentazione

Ordinazioni:

CSFO Distribuzione
Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002 (francese), 0848 999 001 (tedesco)
Fax 031 320 29 38, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch
ISBN 978-3-03753-046-7

Formatrice responsabile/
Formatore responsabile

DATI PERSONALI

Cognome

Nome

Data di nascita

Indirizzo

NAP/Località

Telefono

E-mail

Inoltre la sua candidatura per una formazione professionale di base con:

- ☐ Certificato federale di formazione pratica
☐ Attestato federale di capacità ☐ Maturità professionale

Professione

Formazione dal

al

Risposta negativa data il

Eventuali autorizzazioni dell'ufficio cantonale della formazione professionale concernenti dilazione del tempo di prova, prolungamento o riduzione della formazione professionale di base ecc.

Da conservare nella scheda personale

MOTIVAZIONE DELLA CANDIDATURA

Come è arrivato/a alla scelta professionale?

- ☐ su consiglio dei genitori
- ☐ attraverso colleghi
- ☐ attraverso l'orientamento professionale
- ☐ attraverso visite alle aziende
- ☐ attraverso annunci
- ☐ attraverso libri/descrizioni di professioni
- ☐ attraverso uno stage d'orientamento e d'osservazione

Come e dove si è informato/a?

- ☐ attraverso visite alle aziende
- ☐ attraverso manifestazioni informative
- ☐ attraverso consulenza individuale dell'orientamento professionale
- ☐ attraverso uno stage d'orientamento e d'osservazione
- ☐ attraverso i genitori
- ☐ attraverso colleghi
- ☐ attraverso libri/descrizioni di professioni

Conosce la professione scelta e le possibilità che offre?

Durante la formazione:

- ☐ Corsi interaziendali
- ☐ Scuola professionale
- ☐ Corsi facoltativi e corsi di sostegno
- ☐ Maturità professionale

Dopo la formazione:

- ☐ Possibilità di carriera
- ☐ Esami di professione e esami professionali superiori
- ☐ Scuole universitarie professionali
- ☐ Formazione continua orientata alla professione

Che idea ha della professione?

Come ha saputo della nostra azienda?

Quali altre professioni le interessano?

Perché si è candidato/a da noi?

Perché ha scelto questo settore?

Cosa le interessa della nostra azienda?

CURRICOLO SCOLASTICO

Come valuta le sue capacità?

Materie scolastiche	Punti forti	Punti deboli	Osservazioni
Italiano			
Tedesco			
Inglese/francese			
Matematica/algebra			
Geometria/disegno tecnico			
Contabilità			
Economia domestica			
Biologia/chimica/fisica			
Storia/geografia			
Disegno/attività creative			
Lavoro manuale/lavori pratici			
Musica			
Sport			

Qual è il suo atteggiamento verso la scuola e l'apprendimento?

Ultima scuola frequentata
(Note, vedi copie pagella scolastica)

DATI PERSONALI E FAMILIARI

Questi dati permettono di capire meglio la persona in formazione in caso di eventuali difficoltà durante la formazione professionale di base. Le domande seguenti devono essere poste con tatto. In nessun caso devono dare un'impressione indiscreta o offensiva.

Professione del padre	Professione della madre
Lavora? ☐ sì ☐ no	Lavora? ☐ sì ☐ no
Dove?	Dove?

Abita con i genitori?

☐ sì ☐ no

(vedi la rubrica «informazioni più dettagliate sulla candidatura»)

Che genere di relazioni ha con i genitori?

Ha fratelli e sorelle?

Quanti?

Che genere di relazioni ha con i fratelli e le sorelle?

Interessi, appartenenza a società (membro attivo o passivo)?

Società sportive, musicali, organizzazioni giovanili

Tempo dedicato (ad esempio per allenamento)

Assenze (ad esempio monitore di colonia)

Altre attività del tempo libero

Impegno sociale, ambientale

IDONEITÀ PROFESSIONALE

Come valuta le sue capacità?

Punti forti

Punti deboli

Condizioni di salute? (se importanti per la professione)

Allergie, dolori cronici, altri disturbi

DOMANDE/ACCORDI

La candidata/il candidato pone le domande seguenti, mostra un interesse particolare per

Ulteriore procedura

È stato convenuto:

- ☐ test attitudinale
- ☐ stage d'orientamento e d'osservazione
- ☐ secondo colloquio

altro

Scadenza

VALUTAZIONE

Le esigenze della professione scelta sono soddisfatte dalla candidata/dal candidato?

Premesse scolastiche

Capacità pratiche

Idoneità fisica (salute, statura, organi sensoriali)

Interessi

Impressioni personali
(comportamento, presentazione, modi,
espressione, condotta durante lo stage
d'orientamento e d'osservazione)

DECISIONE

☐ Risposta negativa

Motivazione

☐ Risposta positiva

Inizio della formazione

Salario

Primo anno

Secondo anno

Terzo anno

Quarto anno

Stipulazione del contratto

Inviare il contratto di tirocinio compilato e firmato
all'ufficio cantonale della formazione professionale
per l'approvazione (di regola in tre copie)☐ Contratto approvatoIn caso di formazione di base
con attestato federale di capacità:Ha assolto l'esame di ammissione alla
maturità professionale:☐ no☐ sì☐ superato☐ non superato

Altri accordi

Luogo

data

firma o visto

Rappresentanza legale

☐ Padre ☐ Madre ☐ Autorità di tutela

Cognome	Nome
Indirizzo	
NAP/Località	
Tel.	
Professione	Datore di lavoro

Informazioni personali riguardanti la candidata/il candidato

Cognome	Nome
Indirizzo	
NAP/Località	
Tel.	E-mail
Data di nascita	Attinenza
Nazionalità	Lingua materna
Se straniero: permesso categoria	N. AVS

Scuole frequentate

anni	a
anni	a
anni	a
anni	a
Ha finito la scuola nel (mese/anno)	nella classe
Ultimo/a docente di classe	telefono
Indirizzo	

Attività dopo la fine della scuola

Dal	al	attività	datore di lavoro
Attività del tempo libero			

Salute, assicurazioni

Malattie/infortuni degni di menzione

Stato di salute (allergie, problemi alla vista, alla schiena, ecc.)

Assicurazione malattia
(nome della cassa)

Scelta professionale

Perché vuole imparare questa professione?

Come si è informato/a sulla professione?

Stage d'orientamento e d'osservazione

Professione	Azienda	Durata

Referenze (nome, funzione, telefono)

Firme

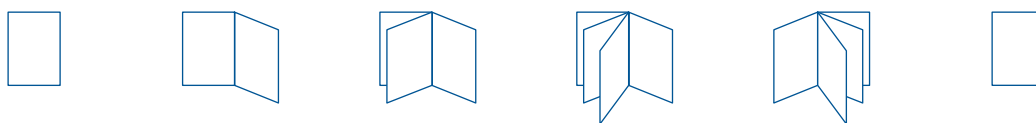
Luogo

data

La candidata/
Il candidato

Il rappresentante legale
per consenso alla candidatura

Allegati (ad esempio copie di pagelle scolastiche degli ultimi due semestri)



Stage d'orientamento e d'osservazione

Promemoria per l'organizzazione di stage d'orientamento e d'osservazione presso l'azienda formatrice

Scopo di uno stage d'orientamento e d'osservazione

Attraverso il lavoro pratico e l'esperienza diretta, la persona in stage può capire se dispone dell'interesse e dei requisiti necessari per la professione scelta. Uno stage d'orientamento e d'osservazione è opportuno a partire dall'ottavo anno scolastico.

Lo stage può essere visto anche come parte della procedura di selezione da parte dell'azienda formatrice. In questo caso, oltre all'idoneità professionale, si verifica se la persona è adatta all'azienda e se si trova bene nel contesto di lavoro.

Organizzando tale stage le aziende contribuiscono in modo notevole al miglioramento della qualità del processo di scelta professionale. Scoprire una professione direttamente all'interno di un'azienda è un'esperienza molto importante che non può essere sostituita con materiale informativo come opuscoli o video forniti dai servizi di orientamento professionale.

Con lo stage d'orientamento e d'osservazione i formatori professionali hanno la possibilità di trovare la persona più adatta alla loro azienda e di sostenere il ramo professionale selezionando nuove leve idonee; essi svolgono inoltre un ruolo sociale molto importante nel processo di scelta professionale della nuova generazione.

L'azienda formatrice generalmente si aspetta che il candidato si sia interessato alla professione scelta prima di presentarsi allo stage d'orientamento e d'osservazione.

Si consiglia pertanto di consentire uno stage soltanto dopo essersi fatti esporre dal candidato le ragioni e le motivazioni del suo interesse per la professione e la sua preparazione allo stage.

Organizzazione di uno stage d'orientamento e d'osservazione

Durata

Uno stage d'orientamento e d'osservazione può durare da uno a diversi giorni, a seconda delle disponibilità e della volontà dell'azienda e del candidato, ma non deve superare le due settimane.

Ambiente

Per potersi fare un'idea completa e autentica della professione scelta è necessario che la persona in stage sia accolta in un ambiente ospitale e partecipe, che venga consigliata, istruita, che le vengano dedicati tempo e interesse e, soprattutto, che sia incoraggiata a porre domande.

Programma

Lo svolgimento del lavoro e l'organizzazione dell'azienda non devono essere modificati per la presenza di persone in stage. Le attività dovrebbero dare un'idea reale della professione ed essere organizzate in modo che possano poi essere eseguite autonomamente. È opportuno che l'azienda allestisca un programma specifico, sotto forma di programma giornaliero, che permetta alla persona in stage di orientarsi.

Nel limite del possibile, le diverse attività dovrebbero essere organizzate in modo da fornire una panoramica dell'azienda e della professione scelta, sempre mantenendo però un livello di difficoltà di base.

Seguire e assistere la persona in stage

Il formatore ha la responsabilità di occuparsi personalmente della persona in stage; per singoli lavori può affidarla anche a un collaboratore, che può essere una persona in formazione, la quale spiegherà i lavori, assisterà e accompagnerà la persona in stage durante le pause o a pranzo. È importante che la persona in stage sappia sempre a chi rivolgersi, affinché non si senta persa nel caso in cui avesse domande da porre mentre svolge un lavoro in modo autonomo o lo finisse prima del previsto. Se opportuno e se ce n'è la possibilità, le si può assegnare un posto di lavoro.

Tutti i collaboratori che saranno in contatto con la persona in stage devono essere informati sul senso, sullo scopo e sulle necessità di uno stage d'orientamento e d'osservazione, affinché possano contribuire a mostrare una panoramica completa delle attività dell'azienda.

Diario dello stage d'orientamento e d'osservazione

Per avere un'idea chiara e approfondita del lavoro, la persona in stage deve potersi prendere del tempo, ad esempio trenta minuti durante le ore marginali, per scrivere l'esperienza vissuta su un diario.

Al termine dello stage d'orientamento e d'osservazione, il formatore professionale può chiedere al giovane di redigere un rapporto finale con le proprie impressioni personali; in questo caso, il diario di stage offre una base importante da cui attingere idee e spunti. Il rapporto finale e il diario costituiscono punti di riferimento per i giovani durante il colloquio finale e possono essere integrati nel loro dossier personale.

Valutazione dei giovani in stage d'orientamento e d'osservazione

Per un giudizio affidabile e completo non bisogna limitarsi a giudicare i singoli lavori, ma tenere conto anche delle competenze sociali e personali, come la disponibilità, il comportamento e l'interesse. È quindi opportuno far compilare a tutti coloro che hanno avuto modo di seguire la persona in stage un formulario di valutazione, in cui vengono motivate le osservazioni più importanti (Rapporto dei responsabili dello stage).

Colloquio finale

La persona in stage d'orientamento e d'osservazione non dovrebbe lasciare l'azienda prima di aver preso parte a un colloquio finale, a cui possono essere invitati anche i genitori, e durante il quale si discutono sia le esperienze fatte (rapporto di stage o diario di stage) sia la valutazione dell'azienda (rapporto dei responsabili dello stage).



Lo scopo del colloquio finale è chiarire se la persona è adatta alla professione quali sono i passi successivi da intraprendere per la scelta di una professione o per la ricerca di un posto di formazione. Se lo stage fa parte della procedura di selezione per la futura persona in formazione, è il momento migliore per chiarire se quest'ultima è idonea a seguire la formazione professionale di base presso l'azienda in questione. Al termine del colloquio tutti i partecipanti devono essere tenuti al corrente del prosieguo e degli eventuali appuntamenti futuri.

Riconoscimento per le buone prestazioni

Al momento del congedo l'azienda può consegnare al giovane un riconoscimento simbolico. Sta all'azienda valutare le circostanze.

Condizioni giuridiche e assicurazioni

Prescrizioni del diritto del lavoro

Conformemente alla Legge sul lavoro, i giovani ancora soggetti all'obbligo scolastico sono autorizzati ad assolvere uno stage d'orientamento e d'osservazione a partire dai 13 anni. L'attività lavorativa è permessa solo nei giorni feriali, deve svolgersi tra le ore 6 e le ore 18 e non può superare le 8 ore al giorno. Se si superano le 5 ore lavorative, deve essere concessa una pausa di almeno mezz'ora. In totale, il tempo di lavoro non può superare le 40 ore settimanali. Lo stage può durare al massimo due settimane. Per alcune attività il Cantone prescrive l'obbligo di dichiarazione degli stage; in questi casi le aziende devono richiedere un'autorizzazione presso il Cantone. Prima dell'organizzazione di uno stage è quindi opportuno informarsi presso le autorità cantonali competenti (per esempio presso l'Ufficio dell'ispettorato del lavoro).

Assicurazione infortuni

Ai sensi della Legge sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF), in Svizzera quasi tutti sono obbligatoriamente assicurati contro gli infortuni. Questo vale anche per giovani in stage d'orientamento e d'osservazione. Evidentemente, le persone in stage devono venire sensibilizzate riguardo ai pericoli ed essere sorvegliate.

L'azienda formatrice è tenuta a garantire la sicurezza sul lavoro dei giovani in stage. L'azienda dovrebbe, inoltre, mostrare al giovane con quali pericoli egli si troverà confrontato durante la formazione professionale di base e l'esercizio della professione. Così, la persona in stage potrà considerare la professione anche da questo punto di vista.

Assicurazione responsabilità civile

Durante l'attività le persone in stage d'orientamento e d'osservazione sono automaticamente incluse nell'assicurazione responsabilità civile dell'azienda. Nel caso in cui l'azienda non avesse stipulato un'assicurazione responsabilità civile, dovrà rispondere degli eventuali danni commessi dalla persona in stage. Generalmente, le persone in stage non possono essere chiamate in causa per danni di responsabilità civile.

Prima di iniziare uno stage d'orientamento e d'osservazione, si consiglia di verificare l'esistenza di un'assicurazione di responsabilità civile privata (ad esempio l'assicurazione responsabilità civile familiare dei genitori).



Lista di spunta per l'organizzazione di uno stage d'orientamento e d'osservazione

I giovani in stage d'orientamento e d'osservazione devono ottenere le seguenti informazioni:

- quando presentarsi in azienda il primo giorno e a chi devono rivolgersi
- come arrivare in azienda (itinerario)
- orario di lavoro
- programma dello stage
- che abiti indossare
- se ci sono da chiarire questioni relative ad assicurazioni, contratto di lavoro o indennità
- se portarsi il vitto
- se portare il proprio diario di stage (se esistente)

Orientamento delle collaboratrici e dei collaboratori

Orientamento delle collaboratrici e dei collaboratori:

- nome della persona in stage d'orientamento e d'osservazione e durata dello stage
- chi accoglie la persona in stage, la introduce nell'azienda e la presenta ai collaboratori
- chi si occupa della persona in stage durante le pause e il pranzo
- quali sono i compiti delle persone in formazione già presenti in azienda nei confronti dei giovani in stage d'orientamento e d'osservazione
- programma di stage d'orientamento e d'osservazione (responsabile, ripartizione del tempo e lavoro)
- distribuzione dei formulari di valutazione
- chi conduce il colloquio finale con valutazione globale e definisce il seguito della procedura



Allegati

Su www.formazioneprof.ch/centrodownload si trovano i seguenti formulari in versione di PDF interattivi:

- Formulario «Programma di stage d'orientamento e d'osservazione» (3 pagg.)
- Formulario «Il mio diario di stage» (1 pag.)
- Formulario «Rapporto dei responsabili dello stage» (2 pagg.)

I due formulari «Il mio diario di stage» e «Rapporto dei responsabili dello stage» sono tratti da «Schnupper-Set» che comprende vari documenti relativi allo stage d'orientamento pubblicato da Schulverlag plus AG.

Bibliografia

Dossier di selezione

Dossier per raccogliere i documenti di candidatura con questionario per il colloquio di presentazione dei candidati al posto di tirocinio.

Manuale per la formazione di base in azienda

Concepito per i formatori in azienda, comprende liste di spunta e formulari relativi alla selezione delle future persone in formazione.

Distribuzione:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, tel. 0848 999 001,
distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Questionario per lo stage di orientamento

Questionario che compilano la persona in stage insieme al datore di lavoro, alla fine dello stage pubblicato dall'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale, Bellinzona

Link

www.tbbk-ctfp.ch/lit

Temi > Impegno dei Partner > Impegno (commitment) relativo al processo di scelta della professione e all'assegnazione dei posti di tirocinio

www.tbbk-ctfp.ch/lit

Temi > Impegno dei Partner > L'impegno dei partner in dettaglio

www.orientamento.ch (Professioni > Stage d'orientamento)

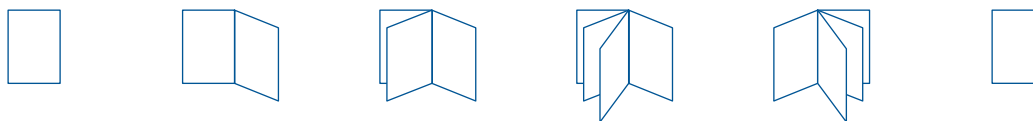
www.formazioneprof.ch/indirizzi

Elenco degli uffici cantonali della formazione professionale

Liste di spunta e formulari relativi allo stage d'orientamento e d'osservazione in parte si trovano anche presso le associazioni professionali.

Scarica il promemoria: www.formazioneprof.ch/promemoria





Malattia e infortunio

Se durante la formazione professionale di base una persona in formazione si ammala o è vittima di un infortunio, essa dispone di una protezione giuridica particolare. Qui di seguito sono elencate alcune domande di particolare interesse per i formatori e le aziende formatrici:

A quale compagnia assicurativa sono affiliate le persone in formazione?

Quali prestazioni sono assicurate?

Cosa succede in mancanza di protezione assicurativa?

In qualità di formatore, quali provvedimenti deve mettere in atto nei casi concreti?

Cosa deve sapere la persona in formazione in caso di malattia o infortunio?

Il presente promemoria risponde alle domande sopracitate, offre una panoramica sull'argomento e spiega in modo conciso come procedere nel quotidiano. Alla fine del documento si trova un elenco di indirizzi e link utili.

Situazione giuridica

I formatori e le aziende formatrici sono tenuti per legge a prevenire il rischio di infortuni e di malattie professionali. Quest'obbligo è disciplinato soprattutto dalla Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF), alla quale sono ormai soggetti quasi tutti i lavoratori e i datori di lavoro, e in particolare dall'Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni (OPI), dalla Legge sul lavoro (LL) e, indirettamente, dal Codice delle Obbligazioni (CO) e dalla Legge sulla formazione professionale (LFPr).

I formatori e le aziende formatrici devono inoltre sapere a quali assicurazioni contro le malattie o gli infortuni le persone in formazione vanno affiliate affinché quest'ultime siano sufficientemente coperte in caso di malattia o infortunio.

A quale compagnia assicurativa sono affiliate le persone in formazione?

Assicurazione malattie (artt. 3, 8, 61 cpv. 3 LAMal)

Ai sensi della Legge federale sull'assicurazione malattie, ogni persona domiciliata in Svizzera deve assicurarsi per le cure medico-sanitarie. L'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie assume i costi delle prestazioni atte a diagnosticare o a curare una malattia e i relativi postumi. Per l'assicurazione delle persone minorenni è responsabile il rappresentante legale. La copertura di infortuni può essere sospesa, mediante richiesta, se l'assicurato dimostra alla sua cassa malati di essere interamente coperto, a titolo obbligatorio, conformemente alla Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF). I Cantoni accordano riduzioni dei premi agli assicurati che si trovano in condizioni economiche modeste. Per gli assicurati che non hanno ancora compiuto i 18 anni, l'assicuratore deve fissare un premio più basso. Egli è legittimato a fare altrettanto nel caso di assicurati che non hanno ancora compiuto i 25 anni e che seguono ancora una formazione.

Assicurazione contro gli infortuni (artt. 6, 8, 10 e sgg. LAINF)

In caso di incidente, l'assicurazione contro gli infortuni copre, tra l'altro, le spese di cura e, oltre alle indennità giornaliere e alle rendite, copre il rischio di perdita di guadagno. Sono assicurati d'obbligo contro le conseguenze economiche d'infortuni professionali, infortuni non professionali e malattie professionali ai sensi della LAINF tutte le persone in formazione, in stage, i volontari nonché tutti i salariati in Svizzera. Allo stesso modo sono coperti anche i giovani che seguono uno stage d'orientamento e d'osservazione. Le persone in formazione in un'azienda affiliata alla Suva sono assicurate presso la Suva. Le altre aziende possono assicurare i loro dipendenti presso assicurazioni private, casse malati o assicurazioni pubbliche contro gli infortuni riconosciute dalla Confederazione.

Assicurazione d'indennità giornaliera per malattia

L'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia copre una perdita di guadagno temporanea in caso di incapacità lavorativa parziale o totale per malattia. Questo tipo di assicurazione viene stipulato dai datori di lavoro per i loro dipendenti come assicurazione collettiva o dalle organizzazioni di imprenditori e lavoratori, nonché dalle associazioni professionali, per i propri membri. Se il dipendente stipula personalmente un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia, sarà quest'ultima ad adempiere all'obbligo di continuare a versare il salario. Di regola la stipula avviene ai sensi della Legge sul contratto d'assicurazione (LCA) e non ai sensi della Legge sull'assicurazione malattie (LAMal). Il singolo lavoratore ha inoltre la possibilità di concludere un'ulteriore assicurazione d'indennità giornaliera per malattia individuale per coprire una perdita di guadagno duratura. Visto che in genere le persone in formazione non concludono questo tipo di assicurazione, l'argomento non sarà ulteriormente approfondito.

Cosa succede in mancanza di protezione assicurativa?

Se per dimenticanza dell'azienda formatrice la persona in formazione risulta non coperta dall'assicurazione contro gli infortuni, entra in gioco una cassa suppletiva che si fa carico delle coperture assicurative legali e a cui l'azienda formatrice versa i premi arretrati, eventualmente con una tassa supplementare.



Chi paga i premi d'assicurazione?**Infortunio**

I premi dell'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni professionali e le malattie professionali sono a carico dell'azienda formatrice.

I premi dell'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni non professionali sono a carico della persona in formazione se non vengono assunti dall'azienda formatrice.

Al punto 11 «Assicurazioni» del formulario ufficiale del contratto di tirocinio degli uffici cantonali della formazione professionale va indicato chi paga i premi d'assicurazione.

Malattia

Di norma i premi dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie ed eventuali assicurazioni complementari sono pagati dalla persona in formazione o dai suoi genitori.

Di norma i premi dell'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia stipulata dall'azienda sono pagati sia dal datore di lavoro che dal lavoratore. La parte a carico del lavoratore non può superare il 50% del premio.

Quali prestazioni sono assicurate?**Infortunio**

L'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni comprende le prestazioni sanitarie (ad es. cure mediche, ospedaliere e medicamentose), il rimborso spese (ad es. spese di trasporto e di salvataggio) e le prestazioni in denaro (ad es. indennità giornaliera e rendita d'invalidità).

Malattia

L'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (assicurazione di base) assume i costi delle visite mediche come pure della cura di una malattia e dei relativi postumi. Le assicurazioni complementari facoltative coprono i costi di prestazioni aggiuntive come la medicina alternativa, il trasporto o una migliore assistenza ospedaliera. L'assicurazione di base non copre però le conseguenze economiche della malattia (perdita di guadagno).

Se il datore di lavoro stipula un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia, questa adempie all'obbligo legale di continuare a versare il salario.

Come vanno segnalati gli infortuni o le malattie?**Infortunio**

Sono da segnalare immediatamente all'azienda formatrice tutti gli infortuni che richiedono una cura medica o a cui consegue un'incapacità lavorativa. L'azienda formatrice deve informare a sua volta l'assicurazione contro gli infortuni.

Di regola, in caso di incapacità lavorativa in seguito a infortunio, è necessario presentare un certificato medico a partire dal terzo giorno di assenza oppure un'osservazione del medico sulla notifica dell'infortunio.

Malattia

Se la persona in formazione è impedita al lavoro, deve informare o far informare immediatamente l'azienda formatrice. Di regola, a partire dal terzo giorno di assenza è necessario presentare un certificato medico. In determinate circostanze, se necessario per l'assicurazione contro la perdita di guadagno o per motivi educativi, il certificato può essere richiesto già il primo giorno.

Qualora l'azienda formatrice avesse l'impressione di ricevere certificati medici incompleti, può designare un medico di fiducia che verifichi l'effettiva incapacità lavorativa. In questo caso i costi della visita medica sono a carico dell'azienda formatrice. Al fine di raggiungere un accordo condiviso, l'azienda formatrice può proporre alla persona in formazione di scegliere tra diversi medici di fiducia.



Quando inizia il diritto al versamento continuo del salario?**Infortunio**

In caso di incapacità lavorativa, il diritto all'indennità giornaliera dell'assicurazione contro gli infortuni vale a partire dal terzo giorno successivo a quello dell'infortunio. Ai sensi del CO, per i primi tre giorni, compreso il giorno dell'infortunio, in genere il datore di lavoro deve versare almeno i quattro quinti del salario. Non sono ammessi giorni di attesa da parte del datore di lavoro.

Malattia

Se il datore di lavoro non ha concluso un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia è tenuto, ai sensi del CO, a continuare a versare l'intero salario (compresa un'indennità adeguata per un'eventuale perdita del salario in natura) sempreché il rapporto di lavoro dura da più di tre mesi o è stato definito per un periodo superiore ai tre mesi. Il diritto all'intero salario vale a partire dal primo giorno di malattia, salvo altri accordi.

Se il datore di lavoro ha concluso un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia, sarà la compagnia assicurativa che adempierà l'obbligo di continuare a versare il salario. In genere le indennità vengono versate solo dopo un periodo d'attesa durante il quale il datore di lavoro è tenuto a versare il salario. In base agli accordi conclusi con l'assicurazione il datore di lavoro può prevedere un massimo di tre giorni di attesa.

Fino a quando viene versato il salario?**Infortunio**

In caso di incapacità lavorativa totale l'indennità giornaliera copre l'80% del salario assicurato, in caso di incapacità lavorativa parziale è ridotta in proporzione.

L'indennità giornaliera viene versata finché la persona in formazione può riprendere il lavoro. Se l'incapacità lavorativa dovesse perdurare, l'indennità giornaliera viene sostituita da una rendita.

Malattia

I tribunali hanno calcolato la durata della continuazione del versamento del salario in caso di malattia secondo diverse scale applicate nelle diverse regioni:

Scala basilese: 1° anno: 3 settimane, 2° e 3° anno: 2 mesi, 4° fino al 10° anno: 3 mesi

Scala bernese: 1° anno: 3 settimane, 2° anno: 1 mese, 3° e 4° anno: 2 mesi

Scala zurighese: 1° anno: 3 settimane, 2° anno: 8 settimane, 3° anno: 9 settimane, 4° anno: 10 settimane

Nei periodi indicati va versato l'intero salario.

Previo accordo scritto, contratto normale o collettivo di lavoro, si può adottare una regolamentazione differente nella misura in cui il formatore garantisce l'assicurazione malattia e d'indennità giornaliera per malattia collettiva alle persone in formazione. La differenza deve garantire alla persona in formazione almeno la protezione legale equivalente, conformemente all'art. 324a CO.

Questo avviene quando:

- viene versata un'indennità giornaliera per 720 gg. compresi in un periodo di 900 gg.;
- è coperto l'80% del salario;
- almeno il 50% dei premi assicurativi è a carico del datore di lavoro;
- vi sono al massimo da 1 a 3 giorni di attesa senza diritto al salario per ogni singolo caso di malattia



Come è regolamentata la protezione assicurativa in caso di conclusione o sospensione della formazione professionale di base?**Infortunio**

La copertura assicurativa termina allo spirare del 31° giorno susseguente a quello in cui cessa il diritto almeno al semisalario. Se entro questi 31 giorni la persona inizia una nuova attività, la copertura assicurativa verrà coperta dalla nuova azienda. Lo stesso vale quando, durante questo periodo, l'assicurato ha ricevuto prestazioni dell'assicurazione contro la disoccupazione.

Per ovviare a lacune assicurative, come il mancato pagamento di giorni di vacanza, soggiorni di studio, ecc., è data la possibilità di una convenzione assicurativa speciale. Questo accordo può essere stipulato dalle persone in formazione rispettivamente dai dipendenti, per un massimo di sei mesi. Dopodiché l'infortunio dovrà essere incluso nella cassa malati.

Malattia

La conclusione della formazione professionale di base non determina la cessazione della copertura assicurativa obbligatoria delle cure medico-sanitarie.

Se il datore di lavoro ha stipulato un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia ai sensi della LAMal, alla fine del rapporto di lavoro la persona in formazione ha la possibilità di passare a un'assicurazione individuale della stessa compagnia assicurativa. Nel caso di un'assicurazione d'indennità giornaliera secondo la LCA, questa possibilità sussiste solo se prevista dal contratto.

Cosa succede in mancanza di protezione assicurativa?**Infortunio**

Se per dimenticanza dell'azienda formatrice la persona in formazione risulta non coperta dall'assicurazione contro gli infortuni, entra in gioco una cassa suppletiva che si fa carico delle coperture assicurative legali e a cui l'azienda formatrice versa i premi arretrati, eventualmente con una tassa supplementare.

Malattia

L'adesione alla cassa malati è obbligatoria per tutte le persone in Svizzera, salvo eccezioni, ed è controllata dai Cantoni. Se l'obbligo d'assicurazione viene eluso, oltre alla lacuna assicurativa può essere richiesto il versamento dei premi arretrati, con tassa supplementare, e il pagamento di una multa.

La conclusione di un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia è invece facoltativa. Se il datore di lavoro rinuncia a questo tipo di copertura, in caso di malattia valgono le disposizioni del CO per quanto concerne la continuazione del versamento del salario.



Altre domande:

La persona in formazione deve recuperare il tempo di lavoro o di scuola perso?

In caso di malattia o di infortunio vale quanto segue:

La persona in formazione non può essere obbligata a recuperare il tempo di lavoro perso in seguito a malattia o infortunio.

Se in seguito a malattia o infortunio la persona in formazione non può frequentare i corsi, deve annunciare la sua assenza alla scuola conformemente al regolamento scolastico in vigore.

È possibile prolungare la formazione professionale di base in seguito a malattia o infortunio?

Qualora la persona in formazione fosse assente per un lungo periodo di tempo a causa di malattia o infortunio compromettendo l'esito della formazione, quest'ultima può essere prolungata presentando domanda alle autorità cantonali. Dopo un esame finale non superato (o già prima), è possibile concordare con la persona in formazione il prolungamento della formazione professionale di base. L'accordo deve essere fatto per iscritto e inoltrato all'ufficio della formazione professionale. In mancanza dell'approvazione di suddetta autorità, il rapporto di tirocinio è da ritenere non prolungato, ma valido come normale rapporto di lavoro.

Ripercussioni sull'azienda formatrice in caso di inosservanza delle prescrizioni di sicurezza

Prendete sul serio le vostre responsabilità in materia di prevenzione di infortuni e malattie professionali e non esponete le persone in formazione a rischi per la loro salute, poiché, come indicato sopra, potreste incorrere in sanzioni e mettere la vostra azienda in una cattiva luce.

Misure preventive

In qualità di formatore o di azienda formatrice, lei è tenuto per legge a prevenire il rischio di infortuni e di malattie professionali. Le misure preventive sono stabilite dalla relativa ordinanza sulla formazione professionale. Le misure di accompagnamento per i lavori pericolosi (come lavori con oggetti o macchinari pericolosi, con prodotti chimici, corrente elettrica o animali pericolosi) sono stabilite nell'allegato 2 del piano di formazione. Definisca misure per la protezione delle persone in formazione anche nel regolamento aziendale. La prevenzione di infortuni e malattie professionali non incombe unicamente ai formatori, bensì anche alle stesse persone in formazione, che devono attenersi alle istruzioni e osservare determinate regole di sicurezza. Tra le più importanti misure da rispettare figurano le seguenti:

utilizzo di un equipaggiamento personale di protezione come indumenti di protezione, occhiali di protezione, protezione dell'udito, ecc.;

istruzione delle persone in formazione;

misure preventive per cantieri, uso di macchine e apparecchi, procedimenti lavorativi, ecc.;

prevenzione nel settore della medicina del lavoro.

L'imposizione legale delle prescrizioni per la prevenzione degli infortuni di solito dipende dagli organi esecutivi della Legge sul lavoro nonché dalla Suva. Se le prescrizioni di sicurezza non vengono osservate, sia i datori di lavoro sia i dipendenti sono punibili con una multa, l'arresto o addirittura la detenzione.

Prevenire non significa soltanto evitare malattie o infortuni, ma anche promuovere la salute. Per questo motivo è consigliabile adottare misure che favoriscano la salute del personale. A tal proposito, potete richiedere consigli e sostegno relativi a misure preventive valide presso gli uffici competenti in materia.



Basi legali

Piano di formazione della professione in questione. Allegato 2: Misure di accompagnamento per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

Artt. 3, 8, 61 cpv. 3 LAMal (Legge federale del 18 marzo 1994 sull'assicurazione malattie, RS 832.10)

Artt. 6, 8, 10 sgg. LAINF (Legge federale del 20 marzo 1981 sull'assicurazione contro gli infortuni, RS 832.20)

Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni, OPI (Ordinanza del 19 dicembre 1983 sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, RS 832.30)

Artt. 324a, 328 seg., 344a CO, Codice delle obbligazioni (Legge federale del 30 marzo 1911 di complemento del Codice civile svizzero - Libro quinto: Diritto delle obbligazioni, RS 220)

Art. 6 LL, Legge sul lavoro (Legge federale del 13 marzo 1964 sul lavoro nell'industria, nell'artigianato e nel commercio, RS 822.11)

Art. 117 CF (Costituzione federale della Confederazione svizzera del 18 aprile 1999, RS 101)

(Le leggi citate possono essere scaricate all'indirizzo: www.admin.ch/gov/it

Basta indicare l'abbreviazione corrispondente.)

Centri competenti per le prime informazioni

Per questioni assicurative, l'azienda formatrice deve rivolgersi in primo luogo alla società assicurativa con la quale ha stipulato il contratto di assicurazione contro gli infortuni.

Altri contatti

L'ufficio della formazione professionale del Cantone in questione:

www.formazioneprof.ch/indirizzi

Elenco degli indirizzi di tutti gli uffici cantonali della formazione professionale.

Associazione dei datori di lavoro e sindacati:

Di regola rilasciano informazioni esclusivamente ai loro membri.

Link

www.ufsp.admin.ch (temi > assicurazioni > assicurazione malattie o assicurazione infortuni)

Sito dell'Ufficio federale della sanità pubblica, informazioni esaurienti, breve accenno alle nuove revisioni e ai nuovi decreti

www.suva.ch

Sito dell'Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni (INSAI/SUVA), informazioni esaurienti su prevenzione, assicurazione e riabilitazione.

Bibliografia

Serie di promemoria. *Basi legali, aiuto alla pratica della formazione professionale*. Dommann, Franz

Da scaricare all'indirizzo www.formazioneprof.ch/promemoria

CSFO. *Lessico della formazione professionale*.

Berna : CSFO Edizioni, 2019. 240 pagg. ISBN 978-3-03753-066-5

Disponibile online con passaggio diretto dall'italiano, al francese, al tedesco o all'inglese e viceversa su:

www.formazioneprof.ch/lessico

Distribuzione: CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen,

tel. 0848 999 001, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Commissione giovani dell'Unione sindacale svizzera. «*Conosco i miei diritti – Diritti degli apprendisti e dei giovani dalla A alla Z*»

Berna : 2016. www.unia.ch

Scarica il promemoria: www.formazioneprof.ch/promemoria



2.3. Assunzione e contratto di tirocinio

Contratto di tirocinio

Il contratto di tirocinio (disciplinato dagli articoli 344-346a CO) è da un lato parificato al contratto individuale di lavoro, dall'altro se ne differenzia in quanto regola la formazione.

- Per essere valido, il contratto di tirocinio richiede la forma scritta.
- La controprestazione principale per il lavoro fornito dalla persona in formazione non è il salario, ma in primo piano vi è la formazione offerta dall'azienda formatrice.
- Il contratto di tirocinio è esaminato e approvato dall'autorità cantonale.

Il contratto di tirocinio serve da base per il rapporto di tirocinio, è limitato nel tempo dalla formazione professionale di base e deve regolare obbligatoriamente i punti seguenti:

Natura e durata della formazione professionale di base

Il contratto di tirocinio fissa precisamente la designazione della professione e la durata della formazione, esse devono coincidere con le indicazioni dell'ordinanza sulla formazione professionale corrispondente.

Periodo di prova

Il periodo di prova serve alle parti contraenti per verificare la correttezza della scelta compiuta. Dura da uno a tre mesi e può essere prolungato al massimo fino a sei mesi.

Orari di lavoro

In linea di principio, gli orari di lavoro della persona in formazione sono uguali a quelli degli altri dipendenti dell'azienda. Per i lavoratori minorenni valgono prescrizioni speciali supplementari:

- La durata di lavoro quotidiana non deve superare le nove ore.
- La durata di lavoro, incluse tutte le pause, deve restare entro le dodici ore.
- I giovani non devono lavorare di notte e nei giorni festivi.

Le eccezioni per alcune professioni, come ad esempio nel settore della ristorazione, sono disciplinate dall'Ordinanza del DEFR sulle deroghe al divieto del lavoro notturno e domenicale durante la formazione professionale di base.

Retribuzione delle persone in formazione

L'ammontare del salario delle persone in formazione non è disciplinato dalla legge, ma fissato dalle parti contraenti. In genere, le aziende formatrici si regolano secondo le raccomandazioni delle organizzazioni del mondo del lavoro. Per vitto e alloggio nell'azienda formatrice, una parte della retribuzione è considerata salario in natura.

Vacanze e giorni festivi

I giovani minori ai vent'anni hanno diritto a cinque settimane di vacanze, di cui due consecutive almeno una volta all'anno. Per attività giovanili in funzioni direttive, assistenziali o consultive può essere presa una settimana supplementare all'anno (congedo giovanile pagato o non pagato).

Accordi aggiuntivi al contratto di tirocinio

Come i contratti di lavoro, anche il contratto di tirocinio può contenere accordi aggiuntivi:

- vacanze da prendere in momenti determinati;
- disposizioni sugli abiti di lavoro;
- vitto e alloggio;
- organizzazione particolare della formazione (pianificazione della formazione);
- frequenza dei corsi di maturità professionale
- segreto professionale (da mantenere eventualmente anche dopo la fine del contratto).

Gli accordi aggiuntivi sono un buono strumento per fissare intese specifiche già all'inizio della formazione, chiarire aspettative e prevenire eventuali malintesi. Essi non devono essere contrari alla legge, nel cui caso sono nulli.

Il contratto di tirocinio viene stipulato tra l'azienda formatrice e la persona in formazione. Qualora la persona in formazione fosse minore ai 18 anni, la rappresentanza legale (in genere i genitori) deve acconsentire il contratto per iscritto. In seguito il contratto di tirocinio va approvato anche dall'autorità cantonale.

L'azienda formatrice

I formatori dispongono delle capacità professionali e delle qualità personali necessarie per formare. I formatori responsabili della formazione di base in azienda, designati nel contratto di tirocinio, hanno frequentato il corso per formatori e ottenuto un certificato o un diploma. Le aziende formatrici si impegnano per il miglior successo possibile nell'apprendimento della persona in formazione e lo verificano periodicamente. Provvedono a una formazione professionale di base organizzata a regola d'arte, senza pericolo per la salute e l'integrità sempre tenendo conto della situazione dei giovani.

La persona in formazione

Con la firma del contratto di tirocinio, la persona in formazione conferma la propria volontà di dare il meglio per terminare con successo la formazione professionale di base. Si impegna inoltre a frequentare la scuola professionale, i corsi interaziendali e ad assolvere la procedura di qualificazione.

Rappresentanza legale (nella maggior parte dei casi i genitori)

I genitori non sono parte contraente, ma nell'ambito della stipula di un contratto con una persona in formazione minorenni, agiscono quali rappresentanti legali o devono perlomeno dare il proprio consenso alla stipula del contratto.

Il contratto di tirocinio riveste una grande importanza per tutte le parti contraenti. I giovani per la prima volta nella loro vita, firmano un documento che comporta grandi impegni:

- gettano le fondamenta della loro carriera professionale;
- si impegnano a lavorare in un'azienda e a imparare una professione per la durata di due, tre o quattro anni;
- si assumono delle responsabilità in un mondo per loro nuovo;
- entrano nel mondo degli adulti.

Anche per le aziende formatrici il contratto ha una grande importanza:

- si impegnano per la durata della formazione professionale di base;
- si assumono responsabilità per una formazione completa;
- contraggono impegni finanziari.

È importante tenere presente la particolare importanza del contratto di tirocinio, durante la stesura e la stipula. Per molte aziende formatrici questo avvenimento ricorre ogni anno, ma per i giovani è un'esperienza unica.

(Si veda la lista di spunta «Contratto di tirocinio – assunzione», il formulario «Contratto di tirocinio» e il promemoria «Malattia e infortunio», capitolo A 2.2. nonché il promemoria 303 «Il diritto pubblico del lavoro e il diritto del contratto collettivo di lavoro», al capitolo B 3.1.).

Il formulario del contratto di tirocinio standard a livello nazionale, è disponibile online nelle quattro lingue ufficiali (www.formazioneprof.ch/contrattotirocinio) e può essere scaricato e stampato. All'indirizzo www.formazioneprof.ch/guida è consultabile la «Guida del tirocinio» che comprende le informazioni su come compilare il formulario del contratto di tirocinio.

Preparazione e svolgimento del periodo di prova

Il periodo di prova (tempo di prova) è molto importante per l'inizio e tutta la durata della formazione professionale di base. Durante questo periodo si possono chiarire le aspettative e definire le prospettive per la collaborazione. Vale la pena concordare, valutare ed eventualmente adattare degli obiettivi ben precisi.

Cosa?	Formatore	Persona in formazione
Pianificare il periodo di prova in modo strutturato	xx	
Definire gli obiettivi del periodo di prova	xx	xx
Stabilire degli obiettivi realistici e valutabili per i singoli giorni e per le singole settimane	xx	
Valutare regolarmente gli obiettivi e concordarne di nuovi	xx	xx
Valutare la soddisfazione ponendo domande concrete	xx	
Parlare dei punti critici il prima possibile	xx	
Fare una valutazione completa prima della scadenza del periodo di prova	xx	xx
Discutere la valutazione durante il colloquio finale del periodo di prova	xx	xx
Inoltare i risultati del periodo di prova ai rappresentanti legali	xx	

Mezzi ausiliari possibili

- piano di formazione
- piano di formazione aziendale e individuale
- osservazioni dei formatori
- reazioni della persona in formazione
- colloqui con la persona in formazione
- osservazioni dei collaboratori
- colloqui con i docenti
- colloqui con i responsabili dei corsi interaziendali
- colloqui con i genitori o la rappresentanza legale

Colloquio finale del periodo di prova

Verso la fine del periodo di prova va organizzato un colloquio. Esso ha lo scopo di chiarire il punto della situazione per entrambe le parti. La persona in formazione ha avuto occasione di fare le prime esperienze nella professione scelta e sa se la scelta professionale corrisponda effettivamente alla sua predisposizione e alla sua idea. I formatori professionali hanno potuto farsi un'idea sull'atteggiamento e il modo di lavorare della persona in formazione e possono fare il punto della situazione. Durante questo colloquio ci si può orientare a mano del rapporto di formazione, eventualmente in versione semplificata. Sono da tenere in considerazione eventuali reazioni da parte della scuola professionale e dai corsi interaziendali. Anche la persona in formazione può consegnare una sua valutazione (si veda il capitolo A 4.2. Rapporto di formazione).

Se le due parti, alla fine del periodo di prova, dovessero essere indecise se mantenere il rapporto di tirocinio, con l'accordo dell'ufficio della formazione professionale, il periodo di prova può essere prorogato a un massimo di sei mesi. Se la persona in formazione si rivelasse assolutamente inadeguata o se le sue prestazioni fossero assolutamente insufficienti, il contratto di tirocinio, durante il periodo di prova, può essere sciolto da entrambe le parti con un preavviso di sette giorni.

Contratto di tirocinio – assunzione

Cognome _____

Nome _____

Professione _____

Legenda: F = Formatore

P = Persona in formazione

UFP = Ufficio della formazione professionale

Cosa?	Chi?	Quando?	Osservazioni
Allestire il contratto di tirocinio (3 copie)	F		
Inviare il contratto di tirocinio alla persona in formazione per la firma (ev. in occasione di un colloquio di presentazione)	F		
Ritornare il contratto di tirocinio all'azienda formatrice	P		
Inviare il contratto di tirocinio all'ufficio della formazione professionale (UFP) per approvazione	F		
Ritornare il contratto di tirocinio approvato all'azienda formatrice e alla persona in formazione (1 esemplare rimane all'UFP)	UFP		
Iscrivere la persona in formazione alla scuola professionale e regolare l'insegnamento di maturità professionale (secondo le disposizioni cantonali)	F		
Iscrivere la persona in formazione ai corsi interaziendali	F		
Spedire l'invito alla serata informativa	F		
Convocare la persona in formazione per l'inizio della formazione	F		

Attenzione: se l'azienda fa parte di una rete di aziende formatrici, di regola è l'organizzazione o l'azienda di riferimento che stipula il contratto di tirocinio e che lo inoltra all'ufficio della formazione professionale.

Contratto di tirocinio

* Da compilare dall'autorità cantonale

Numero del contratto di tirocinio *

Numero dell'azienda formatrice *

/ /

- ☐ Formazione professionale di base con attestato federale di capacità
☐ Formazione professionale di base con certificato di formazione professionale
☐ Formazione professionale di base ridotta
☐ Altro

Rimandi alla
«Guida del tirocinio»

Le parti sottoscritte stipulano i seguenti accordi:

1. Azienda formatrice

Ragione sociale

N. tel.

Via

E-mail

NAP/Domicilio

2.1

2. Persona in formazione

Cognome

Nome

Data di nascita

Via

Lingua materna:

☐ i ☐ d ☐ f ☐ rom.

NAP/Domicilio

Altra

Sesso: ☐ m ☐ f

N. tel.

Attinenza

N. AVS

Cellulare

Cantone

Permesso per stranieri:

☐ C ☐ B ☐ F

E-mail

Stato

Altra permesso:

* dichiarazione obbligatoria, verificare l'obbligo di autorizzazione secondo il diritto degli stranieri.

2.14

3. Rappresentanza legale (padre e/o madre o Autorità di protezione dei minori e degli adulti APMA)

Cognome

Nome

Sesso: ☐ m ☐ f

Via

N. tel

NAP/Domicilio

E-mail

3.1.2

Cognome

Nome

Sesso: ☐ m ☐ f

Via

N. tel

NAP/Domicilio

E-mail

4. Denominazione della professione, periodo, tempo di prova

Professione

Indirizzo/Ramo/Orientamento

Profilo

Periodo della formazione (giorno, mese, anno): dal

fino al

compreso

Durata del tempo di prova (da 1 a 3 mesi):

mesi

1.3

2.2

2.3

5. Dati sull'azienda formatrice

Formatore responsabile in azienda

Cognome

Nome

Data di nascita

Professione

E-mail

Numero degli **specialisti in azienda**, determinante per il numero massimo di persone in formazione.

Percentuale totale di specialisti occupati in azienda, determinante per il numero massimo di persone in formazione.

3.1

Luogo della formazione (se non coincide con la sede dell'azienda)

La formazione avviene in una rete di aziende formatrici:

☐ sì ☐ no

6. Formazione scolastica

Scuola professionale da frequentare (riservate modifiche da parte dell'autorità cantonale)

Scuola professionale

Lingua d'insegnamento:

☐ i ☐ d ☐ f

La persona in formazione frequenta i corsi per la maturità professionale, se soddisfa le condizioni di ammissione: ☐ sì ☐ no

Le spese relative alla frequenza della scuola professionale sono a carico di:

	Spese di viaggio	Vitto	Alloggio	Materiale scolastico	Apparecchi elettronici
azienda formatrice	☐	☐	☐	☐	☐
persona in formazione/rappresentanza legale	☐	☐	☐	☐	☐

Disposizioni particolari

1.5

3.3

Cognome

Nome

Azienda formatrice

7. Retribuzione

Stipendio lordo

1° anno di formazione fr.

al mese

alla settimana

all'ora

3° anno di formazione fr.

al mese

alla settimana

all'ora

2° anno di formazione fr.

al mese

alla settimana

all'ora

4° anno di formazione fr.

al mese

alla settimana

all'ora

Indennità

13° mensilità:

sì

no

(per deduzioni dallo stipendio lordo oltre agli oneri sociali si vedano i punti 11 e 12)

2.5

8. Orario di lavoro

Il tempo di lavoro, compresa la formazione scolastica, comporta

Ore alla settimana:

Giorni di lavoro alla settimana:

Un giorno o una mezza giornata di scuola equivalgono a un giorno risp. a una mezza giornata di lavoro.

Per la durata massima del lavoro giornaliero, per il lavoro notturno e domenicale così come per l'eventuale lavoro straordinario sono da osservare le disposizioni legali, in particolare la Legge sul lavoro e le relative ordinanze.

Disposizioni particolari

2.4

9. Vacanze

Diritto alle vacanze per anno di formazione

1.

2.

3.

4.

giorni

settimane

2.6

10. Forniture necessarie per la professione

La persona in formazione necessita dei seguenti attrezzi, vestiti di lavoro, ecc.:

Le spese di fornitura sono a carico di

azienda formatrice

persona in formazione/rappresentanza legale

La pulizia dei vestiti di lavoro è assunta da

azienda formatrice

persona in formazione/rappresentanza legale

Le spese per i dispositivi di protezione individuale (DPI) non sono a carico della persona in formazione. (art. 90 OPI)

2.8

11. Assicurazioni

Assicurazione contro gli infortuni

La persona in formazione è assicurata obbligatoriamente in base alla relativa legge (LAINF)

I premi per l'assicurazione contro gli infortuni professionali sono assunti dall'azienda formatrice.

I premi per l'assicurazione contro gli infortuni non professionali sono a carico di

%

azienda formatrice

%

persona in formazione/rappresentanza legale

Assicurazione d'indennità giornaliera in caso di malattia accordati

sì

no

 Se sì: I premi sono a carico di

%

azienda formatrice

%

persona in formazione/rappresentanza legale

(L'azienda è tenuta a pagare almeno il 50% dei premi assicurativi.)

2.10

12. Allegati al contratto di tirocinio e altri accordi particolari

2.1

13. Modifica o scioglimento del contratto di tirocinio

Ogni modifica del contratto di tirocinio necessita dell'approvazione dell'autorità cantonale.

Nel caso di scioglimento anticipato del contratto di tirocinio valgono le disposizioni legali.

2.17

14. Firme

Il presente contratto è allestito in esemplari.

Luogo

Data

Azienda formatrice (nel caso di rete di aziende formatrici, azienda di riferimento).

Persona in formazione

Rappresentanza legale

2.1

15. Approvazione

L'autorità cantonale approva il presente contratto.

Luogo, data, timbro

2.17

Inviare il contratto di tirocinio in tre esemplari all'ufficio cantonale della formazione professionale del suo Cantone. Elenco Indirizzi: <https://adressen.sdbb.ch/>

Manuale per la formazione di base in azienda

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

2.4. Rapporto di tirocinio

L'azienda formatrice non è certo la sola responsabile della formazione ma resta la principale attrice nel sistema della formazione professionale e il luogo di riferimento più importante per la persona in formazione, nonostante la presenza della scuola professionale e dei corsi interaziendali. Per poter apprendere una professione, una persona deve innanzitutto trovare un posto di formazione e stipulare un contratto di tirocinio.

Con la stipula del contratto di tirocinio inizia una collaborazione pluriennale che implica formatore, persona in formazione e rappresentanza legale che comprende sia diritti che doveri in una vera e propria interazione reciproca.

Azienda formatrice			Persona in formazione	
Diritti	Doveri		Diritti	Doveri
		Formazione professionale di base		
		Prestazione lavorativa		
		Segreto professionale		
		Misure di protezione		
		Corsi interaziendali		
		Insegnamento alle scuole professionali		
		Insegnamento di maturità professionale		
		Corsi facoltativi e corsi di sostegno		
		Informazione e consultazione		
		Rapporto di formazione		
		Mezzi ausiliari per la formazione		
		Obiettivo di formazione		
		Impiego in azienda (dopo la formazione)		
		Pianificazione per il futuro		

Diritti e doveri dell'azienda formatrice

Responsabilità della formazione

Il dovere principale dell'azienda formatrice consiste nel fornire alla persona in formazione una formazione professionale ai sensi dell'ordinanza in questione e rendere così possibile il suo inserimento nel mondo del lavoro. A tale scopo sono necessari formatori qualificati che durante la formazione professionale pratica tengano in considerazione l'ordinanza sulla formazione professionale di base e l'elenco degli obiettivi di valutazione.

Rapporto di formazione

La stesura del rapporto di formazione, definito dalle ordinanze sulla formazione professionale, è obbligatoria. Si tratta di uno strumento per la valutazione dello stato della formazione e per la pianificazione del prosieguo. Inoltre, in occasione del colloquio con la persona in formazione si possono elaborare e stabilire eventuali provvedimenti da adottare. Il CSFO mette a disposizione un formulario (rapporto di formazione) per il colloquio di valutazione (si veda il capitolo A 4.2.).

Documentazione dell'apprendimento

Documentando l'apprendimento la persona in formazione acquisisce una certa sicurezza, essa ha infatti occasione di riflettere sulle esperienze avute durante la formazione. Sulla base delle annotazioni si può verificare in che misura la persona in formazione abbia effettivamente compreso i cicli importanti di lavorazione (si veda il capitolo A 4.3.). Per questo i formatori dovrebbero consultare regolarmente la documentazione dell'apprendimento. La persona in formazione deve avere il tempo necessario per tenere la documentazione durante il tempo di lavoro.

Costi

Per la frequenza dell'insegnamento presso la scuola professionale non può essere operata alcuna deduzione dal salario. Lo stesso vale per la frequenza dei corsi interaziendali e per la partecipazione alla procedura di qualificazione. Dato che una parte della formazione professionale pratica è dispensata durante i corsi interaziendali, l'azienda formatrice deve prendersi carico dei costi per legge e non può riversarli sulla persona in formazione (art. 8 cpv. 4 LFPr). Eventuali costi di trasporto o di vitto e alloggio sono altresì a carico dell'azienda.

Cooperazione con la scuola professionale e con i corsi interaziendali

Il coordinamento tra i tre luoghi di formazione è essenziale per il buon andamento della formazione professionale. L'azienda formatrice ha il diritto e il dovere di collaborare con la scuola professionale e con i corsi interaziendali per trovare una soluzione comune a eventuali problemi. In caso di mancata collaborazione, può essere coinvolto anche l'ufficio cantonale della formazione professionale. L'autorità cantonale può imporre provvedimenti, come per esempio la frequenza di un corso di sostegno (si veda il capitolo B 2.3.).

Rappresentanza legale

L'azienda formatrice ha il diritto di chiedere il sostegno del rappresentante legale della persona in formazione. Procedere in questo modo è importante quando a pregiudicare il clima di lavoro sono i problemi interpersonali.

Informazione

L'azienda formatrice deve informare la persona in formazione sui suoi diritti e doveri e tenerla al corrente, durante la formazione professionale di base, di tutti i cambiamenti e di tutti i provvedimenti importanti, soprattutto in merito ai dati di fatto, alle competenze e ai cambiamenti del personale (ad esempio cambio del formatore) che la riguardano in maniera diretta.

Sicurezza sul lavoro e protezione della salute

L'azienda formatrice è responsabile del rispetto delle vigenti misure di protezione dei lavoratori anche nei confronti della persona in formazione.

Comunicazione della nota dei luoghi di formazione

L'azienda formatrice è tenuta a comunicare puntualmente la nota dei tre luoghi di formazione all'autorità competente.

Diritti e doveri della persona in formazione

Obiettivi e requisiti

La persona in formazione si impegna al massimo per raggiungere gli obiettivi della formazione professionale di base, esegue accuratamente i compiti e svolge il proprio lavoro conformemente alle indicazioni del formatore.

Scuola professionale e corsi interaziendali

La persona in formazione è tenuta a frequentare la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Corsi facoltativi

Se la persona in formazione fornisce prestazioni appropriate sia nell'azienda formatrice sia alla scuola professionale, può seguire corsi facoltativi durante il tempo di lavoro. La durata di questi corsi non deve eccedere mezza giornata a settimana. L'azienda formatrice deve dare il suo accordo alla frequenza del corso. In caso di mancato chiarimento della questione, decide l'autorità cantonale competente. La frequenza dei corsi facoltativi durante il tempo di lavoro avviene senza deduzione salariale.

Corsi di sostegno

Se la persona in formazione ha delle lacune a livello scolastico può frequentare i corsi di sostegno proposti dalla scuola professionale. La durata di questi corsi non deve eccedere mezza giornata a settimana. Di regola non è possibile frequentare corsi facoltativi e corsi di sostegno contemporaneamente. Qualora i corsi di sostegno si svolgano durante l'orario di lavoro, la mezza giornata a settimana di corso deve essere garantita senza deduzioni salariali.

Maturità professionale

Durante la formazione professionale di base con attestato federale di capacità, la persona in formazione ha il diritto di frequentare l'insegnamento di maturità professionale e ottenere il certificato federale di maturità professionale. L'eventuale frequenza dei corsi di maturità professionale va inserita nel contratto di tirocinio.

Sicurezza sul lavoro

La persona in formazione deve rispettare le disposizioni di sicurezza, comportarsi in modo responsabile e collaborare in modo da evitare infortuni o malattie professionali.

Formazione professionale di base combinata a musica e sport

I giovani sportivi e artisti d'élite hanno la possibilità di seguire una formazione professionale di base e nel contempo continuare a sviluppare la propria carriera sportiva o musicale. Alcune aziende sostengono i giovani talenti permettendo loro di lavorare con orari flessibili. Spesso, in questi casi, la durata della formazione professionale di base viene prolungata di un anno, cosicché la persona in formazione riesce a coniugare tutte le sue attività. Alcune scuole professionali organizzano classi speciali per questi allievi.

Tutte queste condizioni particolari vanno fissate nel contratto di tirocinio. La configurazione individuale della formazione professionale presuppone che le parti contraenti si mettano d'accordo sulle assenze e comunichino tempestivamente ogni cambiamento di programma (per ulteriori informazioni si veda l'elenco dei link nell'appendice «&»).

A3. Preparazione della formazione di base e integrazione in azienda

3.1. Preparazione del posto di lavoro	107
3.2. Pianificazione della formazione di base in azienda	109
LISTA DI SPUNTA	
• Pianificazione della formazione professionale in azienda	118
• Piano di formazione aziendale	119
• Piano di formazione individuale	120
3.3. Integrazione della persona in formazione nell'azienda	121
LISTE DI SPUNTA	
• Preparazione prima del primo giorno di lavoro	124
• Primo giorno – prima settimana di lavoro	125

3. Preparazione della formazione di base e integrazione in azienda

3.1. Preparazione del posto di lavoro

Basi legali

Gli obiettivi e i requisiti inerenti alla persona in formazione sono fissati dalle ordinanze sulla formazione professionale e dai piani di formazione. L'azienda formatrice può organizzarsi partendo da tali documenti, da cui può anche dedurre di quali impianti deve disporre e quali esigenze deve soddisfare in materia di locali, affinché le persone in formazione raggiungano gli obiettivi prestabiliti. Molte organizzazioni del mondo del lavoro pubblicano raccomandazioni e mezzi ausiliari per la rispettiva professione (ad esempio un elenco dell'equipaggiamento indispensabile o il programma di formazione per le aziende formatrici); in allegato al piano di formazione vi è sempre un rimando alle fonti di riferimento.

Ogni persona in formazione deve avere il proprio posto di lavoro. Inoltre, nel contratto di tirocinio è regolato quale equipaggiamento specifico alla professione è necessario per la formazione di base e chi assume i costi della fornitura e del lavaggio di eventuali abiti di lavoro.

Allestimento del posto di lavoro

I posti di lavoro per le persone in formazione variano da professione a professione:

- posti di lavoro fissi
- posti di lavoro variabili
- posti di lavoro variabili durante la formazione
- posti di lavoro in diversi reparti
- posti di lavoro in differenti aziende formatrici (nel caso di una rete di aziende formatrici)

Se la persona in formazione durante la formazione disporrà di un posto fisso, nella fase di preparazione bisogna assicurarsi che l'infrastruttura necessaria all'esercizio della professione sia disponibile e che tutti gli strumenti di lavoro necessari siano utilizzabili (computer, macchine, banco di lavoro, attrezzi, ecc.).

Se invece le sarà assegnato un posto variabile (vendita, servizi, cure, imbianchino, spazzacamino, ecc.), al momento dell'assunzione le dovrà essere consegnato l'equipaggiamento personale di base, come documentazione (documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, rapporti di lavoro, libretto di ricevute, ecc.), vestiti, materiale e strumenti di lavoro.

Nel caso che la formazione si svolga in una rete di aziende deve essere preparata una pianificazione precisa del lavoro; è importante assicurarsi che in tutti i luoghi di lavoro sia a disposizione un'infrastruttura di lavoro ottimale.

Oltre a questo, in tutti i posti di lavoro, per la persona in formazione è sempre utile avere a disposizione manuali e liste di spunta aggiornati.

Strutture organizzative e direttive

Le persone in formazione dovrebbero ritrovarsi nell'organigramma di un'azienda e sapere dove e presso chi sono collocati. Conoscono i propri superiori, sanno chi è responsabile della loro formazione di base e chi di quella sul posto di lavoro. Il compito di formare e di accompagnare le persone in formazione dovrebbe figurare nel capitolato d'onori del formatore.

Il piano di formazione aziendale, basato sull'ordinanza e sul piano di formazione della professione in questione, precisa quando e quale formatore è responsabile e competente e per quali obiettivi di valutazione.

La persona in formazione ha bisogno di una particolare assistenza e consulenza; non deve mai avere la sensazione di essere abbandonata a se stessa. Per evitare che ciò accada, occorre affidarle sin dall'inizio un «padrino» o una «madrina». La persona in formazione si sente più sicura se sa con chi trascorrere pause e pasti nei primi tempi. Inoltre, il «padrino» o la «madrina» possono favorire i contatti con altri collaboratori e informare la persona in formazione sulle usanze dell'azienda.

Determinare i flussi di informazione

Tutti i collaboratori, e in particolare i formatori coinvolti, devono essere informati in anticipo sull'arrivo della persona in formazione (attraverso il giornale dell'azienda, l'albo, intranet, ecc.). Prima dell'inizio della formazione si dovrebbe allestire un programma per il primo giorno, uno per la prima settimana e un piano di formazione completo.

Il formatore spiega alla persona in formazione i flussi di informazione aziendali e le indica come procurarsi le informazioni da sola. Non dovrebbe succedere che informazioni non giungano alla persona in formazione, soprattutto quelle che riguardano la sua formazione professionale.

Nota bene

Diverse organizzazioni del mondo del lavoro (associazioni professionali) offrono informazioni, tra cui le liste di spunta, per la preparazione specifica del posto di lavoro.

3.2. Pianificazione della formazione di base in azienda

La pianificazione fissa le linee direttive della formazione professionale di base in azienda: serve ad affrontare le situazioni nuove che si presentano nel quotidiano e a integrare in maniera costante la pratica nella formazione. Quando si pianifica, in genere, si parte da una situazione ideale e, benché si tengano presenti diversi fattori esterni, una pianificazione rimane sempre teorica. Durante l'attuazione si capisce però rapidamente che la pratica e la teoria sono due cose diverse, soprattutto quando si tratta di cambiare una persona, che è ciò che succede durante la formazione. Le persone funzionano tutte in modo diverso e quindi bisogna tenere presenti fattori quali: cosa sa già fare una persona? È in grado di studiare in modo ottimale? Impara in fretta? Quanto è motivata? Con quanta facilità svolge le attività? Un controllo regolare dei progressi nell'apprendimento è importante perché permette di «correggere il tiro» tempestivamente secondo le mansioni in azienda o la situazione della persona in formazione.

Obiettivo della pianificazione della formazione

La pianificazione della formazione ha lo scopo di far sì che alla fine della formazione professionale di base la persona in formazione abbia raggiunto gli obiettivi e i requisiti prestabiliti e che sia in grado di metterli in pratica. La procedura di qualificazione (ad esempio l'esame finale) costituisce la conclusione della formazione professionale di base, durante la quale la persona in formazione deve mettere alla prova le competenze operative e le conoscenze acquisite.

Vantaggi della pianificazione della formazione:

Ottenere efficienza nella formazione

Riferirsi agli strumenti di pianificazione nelle decisioni

Risparmiare tempo nella messa in pratica

Ridurre i costi

Permettere controlli mirati del successo della formazione

Aumentare la motivazione di tutti gli interessati

Ottenere sicurezza per le persone in formazione e per l'azienda formatrice

Basi e strumenti per la pianificazione

La base per la pianificazione della formazione è costituita dalle ordinanze sulla formazione professionale e dai relativi piani di formazione. Numerose organizzazioni del mondo del lavoro mettono inoltre a disposizione documenti specifici su un determinato settore o una professione in particolare. In alcune professioni, oltre al piano di formazione, esiste un programma di formazione per le aziende formatrici (un documento d'applicazione elaborato dall'oml partendo dal piano di formazione), in base al quale le aziende formatrici creano il piano di formazione aziendale.

Tali strumenti permettono di creare una pianificazione equilibrata e mirata per tutta la durata della formazione professionale di base in azienda. Perché la formazione avvenga in modo completo, è inoltre importante armonizzare la pianificazione della formazione in azienda con l'insegnamento che avviene durante i corsi interaziendali e presso la scuola professionale. È senz'altro sensato coordinare le scadenze e i contenuti della formazione scolastica, sia per quanto riguarda l'apprendimento teorico sia per la conseguente messa in pratica.

PARTE A LA FORMAZIONE DI BASE IN AZIENDA DALLA A ALLA Z

Sostanzialmente e partendo dalle disposizioni legali, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

Strumento	Legge sulla formazione professionale e Ordinanza sulla formazione professionale	Ordinanza sulla formazione professionale della singola professione	Piano di formazione della professione / programma di formazione per le aziende formatrici	Piano di formazione aziendale	Piano di formazione individuale
Competenza	Confederazione	Elaborata dalle oml in collaborazione con i Cantoni Emanata dalla Confederazione	Elaborato dalle oml Approvato dalla Confederazione	Azienda formatrice, formatore professionale	Formatore e persona in formazione
Disciplina / comprende	Artt. 8 e 19 LFPr e artt. 3, 12 e 13 OFPr Sviluppo della qualità e standard di qualità Ordinanze sulla formazione professionale nell'ambito della formazione professionale di base	Oggetto e durata della formazione di base Obiettivi e requisiti della formazione alla pratica professionale e della formazione scolastica Entità dei contenuti formativi e ripartizione tra i luoghi di formazione *Scuola professionale: ripartizione delle lezioni *Corsi interaziendali: organizzazione e durata Procedure di qualificazione, certificati e titoli	Obiettivi e requisiti che devono essere raggiunti al termine della formazione e la loro ripartizione tra i luoghi di formazione Allegato: elenco dei documenti relativi all'attuazione della formazione professionale di base Allegato 2: misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	Ripartizione degli obiettivi e dei requisiti della formazione professionale pratica - su i diversi anni / semestri di formazione - sulle diverse tappe in azienda	Adattamento del piano di formazione alle singole persone in formazione Pianificazione delle capacità: determinazione del tempo effettivamente a disposizione in azienda per la formazione Quando e come ha luogo il controllo degli obiettivi prestabiliti Scadenze e impegni individuali, come materie facoltative, preparazione agli esami ecc.

* Nelle ordinanze sulla formazione professionale elaborate prima del 2013, questi ambiti sono disciplinati nel piano di formazione.

Il piano di formazione della professione

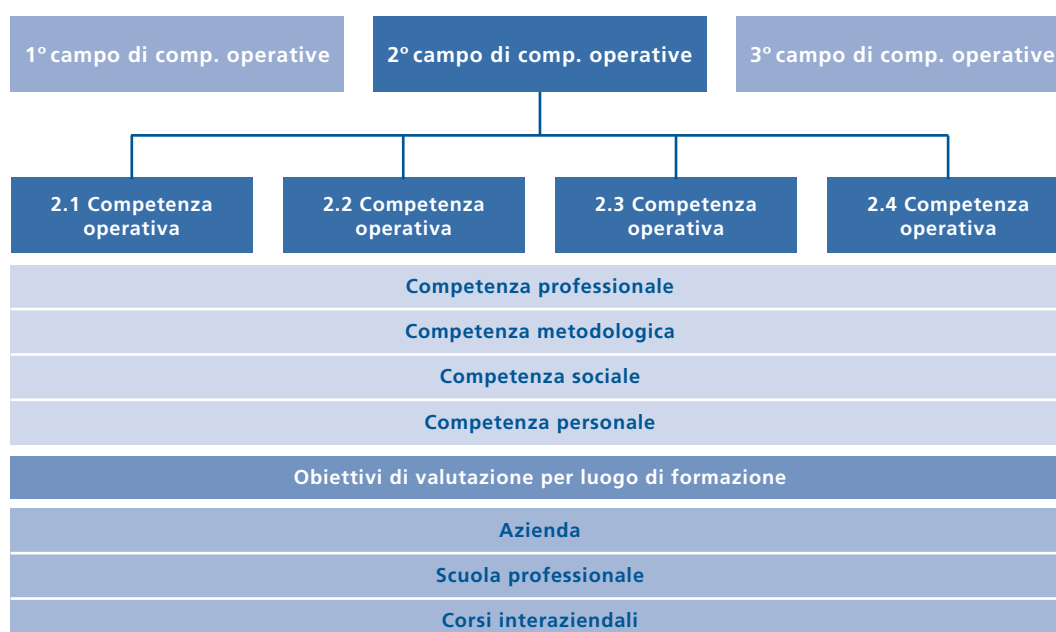
Il piano di formazione di una determinata professione rappresenta il concetto pedagogico della formazione professionale di base. Esso include le competenze operative che ciascuna persona in formazione deve acquisire entro la fine della qualifica. Inoltre, aiuta i responsabili della formazione nelle aziende formatrici, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e a svolgere la formazione. Il piano di formazione è uno strumento per la promozione della qualità nella formazione professionale di base. In alcune professioni, il cui piano di formazione non si presta a fungere da strumento di pianificazione, le oml competenti elaborano un programma di formazione per le aziende formatrici. Per l'elaborazione del piano di formazione vengono applicati due metodi, coi quali si definiscono le competenze operative. I due metodi, il «modello

orientato alle competenze operative» e il «modello competenze-risorse (CoRe)», hanno lo stesso valore. Qui di seguito si descrivono gli elementi principali dei due concetti:

Il modello competenze operative (modello CO)

Sviluppato sulla base del modello Triplex, il modello CO prevede la suddivisione delle competenze operative in: competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Le competenze operative vengono specificate sotto forma di obiettivi di valutazione e associate ai luoghi di formazione.

Illustrazione dei campi di competenze operative, delle competenze operative e degli obiettivi di valutazione per ogni luogo di formazione:



I campi di competenze operative descrivono e giustificano gli ambiti operativi della professione distinguendo gli uni dagli altri.

Esempio di un campo di competenza operativa (creatore d'abbigliamento AFC)

Sviluppare e creare modelli: lo sviluppo e la creazione individuali di modelli costituisce una base importante per poter confezionare capi d'abbigliamento avvincenti, originali e di elevata qualità sia per i clienti, sia per le collezioni. I creatori d'abbigliamento analizzano e documentano le richieste particolari della clientela. Creano e sviluppano modelli individuali. Sono convincenti nei loro colloqui di vendita e di consulenza, pianificano i lavori successivi in modo mirato ed efficiente e realizzano il taglio.

Integrano e realizzano modelli propri con creatività, entro i limiti imposti dalle caratteristiche di una determinata collezione e li presentano in modo convincente.

Ogni campo di competenza operativa comprende un certo numero di competenze operative che corrispondono a situazioni operative tipiche della professione. Nel campo di competenza si descrive il comportamento auspicato da parte della persona in formazione. Ogni competenza operativa comprende quattro dimensioni: competenza professionale, metodologica, personale e sociale.

Esempio di una competenza operativa (creatore d'abbigliamento AFC)

Analizzare e documentare le richieste dei singoli clienti: i creatori d'abbigliamento analizzano il desiderio del cliente in modo competente e consono al destinatario e documentano le richieste del cliente in modo comprensibile. Si avvalgono delle loro conoscenze e sensibilità in storia della moda, analisi dei colori e consulenza stilistica e impiegano il gergo professionale.

Per essere certi che l'azienda formatrice, la scuola professionale e i corsi interaziendali contribuiscano allo sviluppo delle singole competenze operative, esse sono concretizzate attraverso degli obiettivi di valutazione per ogni luogo di formazione. Mirando a una cooperazione ottimale dei tre luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono sintonizzati tra loro.

Esempio di un obiettivo di valutazione (creatore d'abbigliamento AFC)

In base alle misure del cliente i creatori d'abbigliamento determinano le differenze di lunghezza o larghezza rispetto al taglio standard.

Panoramica delle quattro dimensioni di una competenza operativa

Le competenze operative comprendono le competenze professionali, metodologiche, sociali e personali. I futuri professionisti acquisiscono queste competenze in modo integrale e in tutti i luoghi di formazione (azienda formatrice, scuola professionale, corsi interaziendali). La seguente panoramica illustra il contenuto e l'interazione tra le quattro dimensioni di una competenza operativa.



Fonte: Modello di riferimento Piano di formazione, SEFRI 2018

Il metodo competenze-risorse (CoRe)

Il metodo CoRe descrive gli obiettivi e i requisiti in base alle situazioni operative.



Fonte: Manuale delle ordinanze, UFFT, Berna 2007

Competenze operative professionali

Le competenze operative professionali risultano dalla lista delle situazioni operative. Ogni competenza operativa professionale è descritta mediante attività specifiche. La totalità delle competenze operative professionali va a formare l'inventario della professione da imparare.

Situazioni operative

Ogni competenza operativa professionale da acquisire è descritta mediante una o più situazioni operative. Per poter affrontare le situazioni operative occorrono delle risorse. L'elenco delle situazioni operative risulta dal profilo dell'attività. Per la descrizione delle situazioni operative si deve scegliere una struttura univoca. Essa può includere parametri diversi a seconda della professione, ad esempio: una descrizione chiara della situazione operativa, le persone coinvolte, le norme o una descrizione delle attività da svolgere. Le situazioni operative possono essere raggruppate in una classe di situazioni nel caso in cui, per far fronte a ciascuna di esse, siano necessarie per lo più risorse analoghe.

Esempio della situazione operativa «Conclusione della trattativa di vendita»

Descrizione	Conclusione della trattativa di vendita
Persone coinvolte	Persona in formazione, cliente
Attività	La persona in formazione sostiene il cliente nella scelta dei prodotti, assicura il corretto utilizzo dei prodotti, incassa e prepara i prodotti affinché il cliente li possa portare via
Norme	Regole interne, disposizioni legali

Spiegazioni:

- attività: descritta sotto forma di atto o azione osservabile
- norme: disposizioni da rispettare durante l'esecuzione dell'attività

Risorse

Per ogni situazione operativa sono elencate le risorse necessarie per affrontarla. Per risorse si intendono conoscenze, capacità e atteggiamenti. La descrizione delle risorse è fatta direttamente nel momento in cui si presenta la situazione operativa oppure, se è logico, in un elenco complementare.

- Per conoscenze si intendono tutti gli elementi riferiti al sapere e importanti per affrontare la rispettiva situazione operativa. Ne fanno parte teorie, concetti e regole, ma anche singoli dati e valori di riferimento.
- Le capacità sono procedure e abilità esercitate e apprese che possono essere impiegate per affrontare la rispettiva situazione operativa.
- Gli atteggiamenti sono prese di posizione, valori e norme che danno un'impronta al comportamento nelle rispettive situazioni operative.

Esempio: risorse per la situazione «Conclusione della trattativa di vendita»

	Scuola	Azienda (responsabilità principale)	Corso interaziendale
Conoscenze	Tecnica di vendita Conoscenze linguistiche	Regole interne Servizio di cassa Raccomandazioni supplementari	
Capacità	Capacità di comunicare Abilità espressive	Capacità di comunicare Gestione del tempo Abilità espressive	
Atteggiamenti	Senso di responsabilità, affidabilità, accuratezza		

Spiegazioni

- Tutti i luoghi di formazione contribuiscono ad acquisire le risorse, anche se nell'esempio precedente è l'azienda a detenere la responsabilità principale.
- Gli atteggiamenti hanno un carattere che va oltre il singolo luogo di formazione. Per questo motivo sono tenuti in considerazione in tutti i luoghi di formazione.
- Una risorsa può essere richiesta in diverse situazioni. Pertanto può essere inserita più volte nell'elenco.

Fonte per il capitolo «Il modello orientato alle competenze operative»: Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione; per il capitolo «Il metodo Competenze-Risorse (Co-Re)»: Manuale per periti e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base, IUFFP, 2010 (esaurito).

Il piano di formazione aziendale e individuale

Il piano di formazione aziendale serve a ripartire gli obiettivi e i requisiti della formazione professionale pratica sugli anni e i semestri di formazione, secondo il principio «dal facile al difficile» o «dalle conoscenze acquisite a quelle nuove».

Lo scopo della pianificazione è che i contenuti dei lavori in azienda (pratica) e i temi trattati nei corsi interaziendali e presso la scuola professionale (teoria) coincidano (si veda l'esempio a pagina 116). Il coordinamento dei luoghi di formazione fa in modo che vi sia armonia tra la

teoria e la pratica e vi sia una trasposizione pratica sensata. Per parecchie professioni il coordinamento dei contenuti tra i luoghi di formazione è già regolato dai rispettivi piani di formazione e/o dalla documentazione specifica del settore o del mestiere.

I formatori devono farsi un'idea globale delle varie tappe da seguire durante la formazione professionale di base. In che reparto dell'azienda sono sbrigati determinati compiti e lavori? Chi collabora alla formazione? Dopodiché distribuiscono gli obiettivi sulle tappe stabilite. Normalmente, una pianificazione semestrale dà la sicurezza necessaria, senza che sia già fissato tutto in anticipo. Pianificando semestre per semestre possono sempre essere presi in considerazione gli eventi dell'attività aziendale quotidiana.

Il piano di formazione individuale (si veda l'esempio a pag. 117) è l'adattamento del piano di formazione aziendale in base alla singola persona in formazione. Nel piano individuale la pianificazione e il controllo degli obiettivi e dei requisiti prestabiliti sono personalizzati. Quando è fissato l'insegnamento presso la scuola professionale e quando hanno luogo i corsi interaziendali? Quanto tempo c'è effettivamente a disposizione in azienda? Quando è previsto il controllo della situazione della formazione (rapporto di formazione, documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, strumenti specifici alla professione)? Occorre inoltre tenere conto delle scadenze e degli impegni individuali della persona in formazione come il periodo di prova, i corsi facoltativi e quelli di sostegno, le vacanze, la preparazione alla procedura di qualificazione, ecc.

È molto importante verificare regolarmente gli obiettivi previsti e organizzare un colloquio di qualificazione due volte all'anno (alla fine di ogni semestre). I risultati di questo controllo e del colloquio, che devono essere registrati nel rapporto di formazione (si veda il capitolo A 4.2.), informano sullo stato degli obiettivi raggiunti e mostrano le eventuali lacune nella formazione. Le misure necessarie per colmare queste lacune possono così essere adottate per tempo.

Esempio dalla pratica

Controllo degli obiettivi di apprendimento parrucchiera/parrucchiere AFC

Nr.	Obiettivi relativi alle prestazioni	Luogo di formazione		Semestre					
		Azienda	CI	1	2	3	4	5	6
1.1.11	Creare acconciature con attrezzi riscaldabili con - attrezzi tecnici		CI	1	2				
1.1.12	Eseguire un'acconciatura adatta alla persona considerando (insieme) - la forma del viso - le proporzioni	A		1	2				
1.1.18	Creare acconciature con capelli lunghi (individualmente)								
	- treccia		CI					5	6
	- banana		CI					5	6
	- chignon		CI					5	6
1.1.19	Inserire posticci adatti all'acconciatura	A							5
1.2.4	Eseguire le seguenti tecniche di base relative ai tagli con forbici e rasoi (individualmente)								
	- forma compatta orizzontale		CI	1					
	- forma compatta diagonale		CI		2				
	- forma graduata orizzontale		CI	1					
	- forma graduata diagonale		CI		2				
	- scalatura regolare		CI		2				
	- scalatura in allungamento, forma combinata		CI			3			
	- tecniche di collegamento e tecniche di sfoltimento		CI			3			
	- taglio rasolo		CI			3			
1.2.6	Creare tagli autonomamente in tutte le lunghezze e considerare i desideri ed i bisogni dei clienti secondo 1.2.4 (scelta libera delle tecniche)	A						5	
1.2.8	Collegare le tecniche di base di queste diverse forme di taglio (1.2.4) sulla testina d'allenamento (scelta libera delle tecniche)		CI						5

Fonte: Classificatore mdi Parrucchiera/Parrucchiere AFC, 2009, estratto dal capitolo 3

Pianificazione della formazione professionale in azienda

X	Basi e strumenti necessari
	• Legge sulla formazione professionale LFPr e Ordinanza sulla formazione professionale OFPr
	• Ordinanza sulla formazione professionale della singola professione
	• Piano di formazione della singola professione
	• Documenti specifici per la pianificazione e l'applicazione secondo quanto allegato nel piano di formazione della professione
X	Piano di formazione aziendale
	Quali obiettivi e requisiti della formazione pratica professionale devono essere raggiunti e soddisfatti al termine della formazione? • Come sono ripartiti gli obiettivi e i requisiti sui diversi anni/semestri di formazione? • In quali ambiti bisogna assicurarsi che i contenuti dei corsi interaziendali e della scuola professionale coincidano (coordinamento dei luoghi di formazione)?
	In che modo vanno ripartiti gli obiettivi e i requisiti sulle diverse tappe della formazione in azienda? • Quali compiti e quali lavori possono essere svolti in quale reparto? • Chi collabora alla formazione?
X	Piano di formazione individuale
	Pianificazione della produttività: • quando ha luogo l'insegnamento presso la scuola professionale e quando si svolgono i corsi interaziendali? • quanto tempo c'è effettivamente a disposizione in azienda per la formazione?
	Quando e in che modo viene svolto il controllo dello stato della formazione? • Rapporto di formazione • Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni • Strumenti specifici alla professione
	Tenere conto delle scadenze e degli impegni della persona in formazione: • periodo di prova • corsi facoltativi, corsi di sostegno, soggiorni linguistici • vacanze • preparazione alla procedura di qualificazione • ecc.

Piano di formazione aziendale

Professione: _____

Azienda formatrice: _____

Formatrice/formatore: _____

Altri collaboratori della formazione: _____

Reparto In che reparto avverrà la formazione professionale pratica (tappe, piano di rotazione)?

Ambito di lavoro Quali compiti e lavori potranno essere svolti?

Obiettivi Definizione degli obiettivi e dei requisiti secondo il piano di formazione/ il programma di formazione per le aziende formatrici della professione

X Anno di formazione			
Reparto(i):			
Ambito di lavoro	Obiettivi	... semestre	... semestre

Nota bene: la struttura dei piani di formazione varia molto a seconda della professione in questione. Molte oml propongono una documentazione specifica.

Piano di formazione individuale

Persona in formazione: _____ Professione: _____

Formatrice/formatore: _____ Anno di formazione: _____

Azienda formatrice: _____

Obiettivi in base al piano di formazione

Controlli documenti utilizzati per l'applicazione e per il controllo della formazione pratica professionale

Pianificazione della disponibilità

Presente in azienda

Assente per scuola professionale

Assente per corsi interaziendali

Vacanze della scuola professionale

Vacanze della persona in formazione

Controlli

Rapporto di formazione semestre Y

Rapporto di formazione semestre Z

Discussione della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

X Semestre Y dal _____ al _____																															
Responsabile per il periodo di formazione:																															
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4					
Lu																															
Ma																															
Me																															
Gio																															
Ve																															
Sa																															
Do																															

X Semestre Z dal _____ al _____																															
Responsabile per il periodo di formazione:																															
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
Lu																															
Ma																															
Me																															
Gio																															
Ve																															
Sa																															
Do																															

Nota bene: la struttura dei piani di formazione varia molto a seconda della professione in questione. Molte oml propongono una documentazione specifica.

3.3. Integrazione della persona in formazione nell'azienda

Nella maggior parte dei casi, la persona che inizia una formazione si trova per la prima volta nel mondo degli adulti. Con la formazione professionale di base inizia anche una nuova fase della vita. Tutto è nuovo: volti, nomi, spazi, organizzazione, prescrizioni, abitudini, posto di lavoro, metodi di lavoro, ambiente in azienda. La persona in formazione ha delle speranze e delle aspettative per quanto riguarda la nuova attività, i suoi superiori e il team di lavoro, e arriva in azienda con la chiara intenzione di dare il meglio di sé.

Una buona accoglienza della persona in formazione all'interno dell'azienda o del reparto in cui lavorerà è fondamentale e la aiuta da subito a integrarsi. Il primo contatto tra la persona in formazione e l'azienda formatrice, e quindi lo svolgimento del primo giorno di lavoro, è particolarmente significativo. Entrambe le parti sono responsabili del grado di soddisfazione che avranno alla fine della giornata e del fatto che possano ripercorrere positivamente il giorno trascorso.

La sicurezza sul lavoro e la protezione della salute sono disciplinate in maniera diversa a seconda della professione. Il formatore, durante la presentazione dell'azienda, spiega alla persona in formazione eventuali disposizioni o regolamenti in materia.

Se nella professione si svolgono lavori pericolosi, i giovani che hanno compiuto 15 anni hanno il diritto di svolgerli, a condizione che l'azienda formatrice applica le misure di accompagnamento definite dalle oml. Le misure di accompagnamento si trovano nell'allegato 2 del piano di formazione. Le aziende formatrici dichiarano per iscritto di applicare le misure di accompagnamento (formulari in italiano in fondo alla pagina CSFP, www.csfp.ch > Recommendations & directives > Recommendations des commissions > travaux dangereux > Dichiarazione).

Anche alla scuola professionale e nel corso interaziendale c'è un primo giorno. La persona in formazione si sente più sicura se riceve con anticipo le relative informazioni.

Se la fase introduttiva è riuscita, in genere il formatore potrà contare su una persona in formazione motivata e contenta.

Il primo giorno necessita qualche preparativo. L'azienda formatrice prepara il posto di lavoro, assicura un'infrastruttura moderna (computer, macchine, strumenti, attrezzi, ecc.) e allestisce un programma di formazione e di lavoro (si vedano le liste di spunta «Preparazione prima del primo giorno di lavoro» e «Primo giorno – prima settimana di lavoro»).

Per cominciare con successo il primo giorno di lavoro nell'azienda formatrice, sono importanti i punti seguenti:

- Aspettare e accogliere la persona in formazione (il formatore responsabile)
- Creare fiducia e contatto (tempo per il primo scambio)
- Dare un'identità (abiti di lavoro e targhetta con il nome come tutti gli altri collaboratori)
- Definire l'ambiente di lavoro personale (ad esempio il posto di lavoro e l'armadio per gli abiti)
- Definire il quadro temporale (durata del lavoro, pause, pasti di mezzogiorno)
- Presentare al nuovo arrivato il suo «padrino» o la sua «madrina»
- Presentare i collaboratori e le collaboratrici
- Far vivere i primi successi (cominciare con lavori semplici)
- Tenere in considerazione situazioni di stress (difficoltà iniziali, non provocare sovraccarichi di lavoro)
- Dare apprezzamenti consapevoli (complimentarsi, dare indicazioni, assicurare)

- Delimitare la formazione (informazioni su piano di formazione, programma di formazione per le aziende formatrici, compresi scuola professionale e corsi interaziendali)
- Non fornire troppe informazioni alla volta
- Rispondere alle domande della persona in formazione

Primo giorno di formazione – esempio

08:00	Accoglienza Spostamento allo spogliatoio, cambio abiti Presentazione dei collaboratori del reparto, sistemazione del posto di lavoro
08:20	Saluto del responsabile del personale
08:30	Introduzione a un lavoro semplice
09:00	Pausa
09:15	Esecuzione autonoma del lavoro
11:00	Informazioni su timbratura, assenze per malattia, scuola professionale, comportamento in caso di lezioni mancate, documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Riepilogo della mattinata
12:00	Pausa di mezzogiorno
13:15	Illustrazione e spiegazione di attrezzi e strumenti di lavoro
13:45	Esecuzione autonoma del lavoro (continuazione)
15:15	Pausa
15:30	Presentazione al direttore
15:45	Visita di un altro reparto
16:15	Ordine e pulizia sul posto di lavoro
16:30	Istruzioni per la pulizia di attrezzi, strumenti e posto di lavoro
16:45	Riepilogo, colloquio di valutazione e consegna della documentazione dell'apprendimento
17:15	Fine della giornata

In quanto formatori prendetevi tutto il tempo necessario per una buona introduzione:

- Spiegate alla persona in formazione che deve staccarsi dalle abitudini scolastiche per entrare nel quotidiano del lavoro. Per questo, i primi giorni della formazione professionale di base possono rivelarsi molto impegnativi. Segnalatele che può prendersi tempo per adattarsi.
- Fate notare le usanze dell'azienda. Affrontate tutti i temi importanti, affinché la persona in formazione si senta subito a suo agio.
- Orientate la persona in formazione anche su eventuali problemi e difficoltà e ditele che siete sempre disposti ad ascoltarla e che potrà rivolgersi a voi in ogni momento.
- Comunicatele ciò che l'aspetta nel corso della formazione professionale di base, in particolare durante le prime settimane e i primi mesi (compresi la scuola professionale e i corsi interaziendali).
- Prendetevi il tempo di discutere dettagliatamente con la persona in formazione il programma della prima settimana.

- Fate eseguire un lavoro alla persona in formazione, in modo da farla sentire fiera e farle vivere un momento di successo. A tal proposito, è necessaria un'introduzione al lavoro ben pianificata, per la quale dovete prendervi abbastanza tempo.
- Fate complimenti e citate i punti che vi hanno colpito positivamente.
- Ricordatevi che è importante il modo in cui dite le cose.
- Mantenete regolarmente il contatto con la persona in formazione.
- Prendetevi il tempo, dopo il primo giorno di lavoro e al termine della prima settimana, per chiedere alla persona in formazione le sue impressioni e le sue esperienze.

Continuate a seguire le persone in formazione anche dopo la fase introduttiva. Una buona integrazione è importante anche perché la produttività e la motivazione delle persone in formazione possono cambiare nel corso della formazione. A tal proposito sono spesso decisivi i processi di sviluppo ed evoluzione vissuti dai ragazzi. Talvolta le persone in formazione sono semplicemente sovraccaricate, il loro stato d'animo non è sempre stabile e non provano sempre lo stesso piacere per il lavoro. Se però i giovani sono incoraggiati, seguiti e sostenuti anche nei momenti difficili, la fiducia che hanno nel formatore aumenta e riescono a identificarsi maggiormente con l'azienda e con la professione.

Fare regolarmente il bilancio della situazione è importante per «correggere il tiro» tempestivamente, non solo riguardo ai progressi nell'apprendimento ma anche riguardo allo stato d'animo.

Preparazione prima del primo giorno di lavoro

X	Compito	Responsabile	Realizzato/data
	Arrivo in azienda - Annotare data e ora dell'arrivo della persona in formazione - Informare tutti i collaboratori, inclusi superiori e direzione, sulla persona in formazione, sulla durata della formazione, sulle assenze (scuola professionale), ecc.		
	Colloquio di accoglienza Riservare tempo sufficiente		
	Preparazione del materiale informativo - Organigramma - Manuali, regolamenti, ordinanze, liste di spunta - Utilizzo di posta elettronica e internet (regolamento) - Date importanti (cena aziendale, ecc.)		
	Preparazione del posto di lavoro - Posto di lavoro pulito e libero - Infrastrutture e macchine sul posto di lavoro funzionanti - Numero di telefono, password per il computer - Materiale d'ufficio, strumenti di lavoro		
	Diritto d'accesso Tessera di legittimazione (badge)		
	Preparazione del guardaroba		
	Strumenti di lavoro Preparare macchine e attrezzi personali		
	Abiti di lavoro e di protezione Preparare gli abiti personali di lavoro e di protezione (grembiuli, tuta da lavoro, casco, scarpe, occhiali, ecc.)		
	Preparare il piano di formazione personale (basarsi sull'ordinanza sulla formazione professionale, sul piano di formazione della professione e sugli altri documenti allegati, piano di formazione aziendale) - Designare e informare i collaboratori che accompagnano la persona in formazione (padrino e madrina) - Pianificare e redigere il programma del primo giorno - Stilare il programma della settimana		
	Organizzazione della visita all'azienda formatrice		

Primo giorno – prima settimana di lavoro

- X La persona in formazione è stata informata e il contenuto è stato discusso; tutti i regolamenti e tutte le direttive sono stati consegnati

X	1° giorno	X	1ª settimana
	Accoglienza / informazione		
	• Saluto • Presentazione al gruppo • Posto di lavoro • Numero di telefono, indirizzo e-mail • Presentazione alla direzione • Presentazione al capo del personale • Presentazione alla madrina o al padrino		
	Mezzi e strumenti di lavoro		
	• Materiale d'ufficio • Computer e stampanti • Posta elettronica e internet		• Telefono e fax • Fotocopiatrice • Macchine • Altri strumenti di lavoro
	Sicurezza e salute sul lavoro		
	• Sicurezza sul lavoro • Pericoli • Allarme fuoco • Estintori • Igiene in azienda • Uscita di sicurezza • Comportamento in caso di emergenza		
	Filosofia aziendale		
			• Azienda, storia, prodotti • Struttura e organizzazione • Comportamento con i clienti • Comunicazione (telefono, e-mail, sportello)

X	1° giorno	X	1ª settimana
	Regolamento dell'azienda		
	• Assenze • Durata del lavoro e pause • Partenza anticipata dal posto di lavoro • Fumare/mangiare sul posto di lavoro • Ritardi		• Reclami • Prescrizioni interne • Misure disciplinari • Albo • Regole sulla corrispondenza • Regole sulle firme • Documenti confidenziali
	Spazi aziendali		
	• Badge/tessera di legittimazione • Guardaroba, toilette, docce • Mensa • Visita dell'azienda (tutti i reparti) • Chiavi		• Magazzini • Filiali
	Scuola professionale		
	• Insegnamento scolastico (luogo, orario) • Feed-back alla persona in formazione		• Corsi facoltativi o di sostegno
	Corsi interaziendali		
			• Luogo • Orario • Costi (a carico dell'azienda formatrice)
	Scuola professionale		
			• Vacanze/giorni festivi • Possibilità di attività del tempo libero • Malattia/infortunio • Salario • Assicurazioni sociali • Altri impegni al di fuori della formazione professionale di base (arte, sport, ecc.)

Teil Partie Parte A

Kapitel
Chapitre
Capitolo

4

A 4. Formare e imparare in azienda

4.1. Processi di apprendimento in azienda	129
LISTA DI SPUNTA	
• Come assegnare i compiti	132
4.2. Rapporto di formazione	133
FORMULARIO	
• Rapporto di formazione	135
4.3. Documentazione dell'apprendimento	139
LISTA DI SPUNTA	
• Introduzione alla documentazione dell'apprendimento	149
4.4. Competenze operative	150
4.5. Gestire colloqui	152
LISTA DI SPUNTA	
• Griglia per la preparazione dei colloqui	154
4.6. Risolvere problemi	156
LISTE DI SPUNTA	
• Chiarire e risolvere conflitti	158
• Gestire conflitti	159
4.7. Lavorare in gruppo	160
4.8. Dirigere e motivare	162
LISTA DI SPUNTA	
• Promuovere e curare la motivazione	163

4. Formare e imparare in azienda

4.1. Processi di apprendimento in azienda

Tutti i formatori, per esperienza, sanno perfettamente quali sono le esigenze poste ai professionisti qualificati nella loro professione. Tuttavia, a molti manca la visione d'insieme delle direttive e delle disposizioni che ne regolano l'apprendimento.

Le organizzazioni del mondo del lavoro nel piano di formazione definiscono cosa deve essere appreso in una determinata professione per rispondere alle esigenze del mercato del lavoro. Dal piano di formazione della professione derivano il piano di formazione aziendale ed eventualmente altri mezzi ausiliari per la formazione in azienda. Le aziende dispongono di tali documenti per mettere in pratica la formazione professionale di base.

Ovviamente tutto dipende dal modo in cui le direttive teoriche sono applicate nella pratica aziendale. Gli obiettivi stabiliti nei piani di formazione e nelle ordinanze sulla formazione professionale lasciano un margine di manovra alle aziende; nell'applicazione pratica in azienda è inevitabile scostarsi dalla teoria, ma è importante non perdere di vista gli obiettivi della formazione professionale di base in nessun caso.

Il doppio ruolo dei formatori

L'odierna formazione professionale non si concentra solo sulle capacità e le abilità professionali, ma mette in primo piano le competenze operative (competenze professionali, metodologiche, sociali e personali). Oltre a ciò, i formatori professionali devono essere coscienti di avere spesso un doppio ruolo. Da una parte, iniziano la persona in formazione al lavoro quotidiano all'interno di un gruppo, all'esecuzione delle commissioni e al modo di rispondere ai desideri dei clienti. Questo campo di responsabilità è orientato alle caratteristiche e agli obiettivi dell'azienda, per cui la redditività rappresenta un elemento centrale. D'altra parte, i formatori promuovono la formazione di persone: chiariscono il livello delle conoscenze presenti, definiscono gli obiettivi della formazione, pianificano, seguono e controllano i progressi dell'apprendimento. Conciliare gli obiettivi prestabiliti e il quotidiano in azienda è una sfida interessante e, allo stesso tempo, impegnativa.

Integrazione nel processo lavorativo

Già durante l'allestimento del piano di formazione emergono domande sulla trasposizione nel quotidiano dell'azienda: ho abbastanza tempo, al momento opportuno, per introdurre e seguire la persona in formazione? Nella pratica, l'azienda dispone dei compiti necessari per coprire tutti gli obiettivi e i requisiti posti dalla formazione? Quali altri collaboratori sono a disposizione per dispensare la formazione? Il tempo previsto è sufficiente per raggiungere l'obiettivo?

Nella pianificazione si tratta di fissare il modo di procedere appropriato per raggiungere le competenze operative richieste nei diversi campi di qualificazione.

Durante l'applicazione pratica quotidiana conta inoltre trasmettere i valori e le concezioni della propria azienda; la cultura aziendale diventa importante.

Tuttavia, può succedere che improvvisamente la pianificazione non coincida più con la realtà quotidiana dell'azienda. Può capitare che una sequenza formativa pianificata nel quinto semestre deve, ad esempio, essere inserita già nel quarto, poiché un incarico è finito prima del previsto. Un buon piano di formazione supera la prova della pratica quando è flessibile e quando, all'occorrenza, può essere adattato a esigenze mutevoli.

Rendere possibile l'apprendimento

La completa integrazione delle persone in formazione nell'azienda, nel gruppo e nel processo di lavoro costituisce la migliore premessa per la trasmissione efficace delle conoscenze e delle capacità. I rapporti fra i collaboratori, il tipo di posto di lavoro, le relazioni con la clientela, il modo di adempiere i mandati e molto altro caratterizzano la cultura di ogni singola azienda. Bisogna introdurre i giovani con cura in queste specificità dell'azienda.

Premesse per l'apprendimento

La curiosità per le cose nuove è la miglior premessa per l'apprendimento; al contrario, paura e incertezza sono i più grandi ostacoli.

I formatori incoraggiano le persone in formazione ad imparare in modo efficace ad esempio dimostrando ogni giorno di apprezzare il lavoro da loro svolto. Non va mai dimenticato che ogni persona in formazione è un individuo e ha un suo modo di imparare e lavorare.

Perché le aspettative reciproche siano chiare, serve un'informazione chiara e completa. Se i compiti e gli incarichi sono impartiti in maniera comprensibile, gli obiettivi possono essere raggiunti più facilmente. Le richieste di ulteriori informazioni mostrano l'interesse delle persone in formazione a progredire e stimolano il processo di apprendimento. Con questo comportamento le persone in formazione sono incoraggiate a fare esperienze e a scoprire la professione.

Sostanzialmente, le persone in formazione sono esse stesse responsabili per il proprio successo nell'apprendimento. Tuttavia, nel corso della formazione professionale di base la motivazione e il comportamento possono variare, quindi, di tanto in tanto, è importante discutere assieme sulla questione della motivazione. A seconda della situazione, il modo o il processo dell'apprendimento possono essere modificati per migliorare i risultati. Possono contribuire a un chiarimento anche le domande seguenti:

Premesse metodologiche	Quali tecniche di lavoro e di apprendimento possiede la persona in formazione?
Premesse professionali	Su quale base conoscitiva si può iniziare a costruire? Quali processi di lavoro e concetti sono già conosciuti?
Premesse sociali	Quale atteggiamento ha la persona in formazione verso le altre persone? Com'è il rapporto tra formatore e persona in formazione?
Premesse emotive	Qual è l'atteggiamento della persona in formazione nell'esecuzione dei lavori? È pronta a farsi coinvolgere nel processo dell'apprendimento? È motivata?
Premesse culturali	Qual è il background culturale e linguistico della persona in formazione?
Premesse individuali	La persona in formazione dispone delle basi necessarie alla formazione? È troppo o troppo poco sollecitata?

Acquisire le competenze operative

Durante la formazione professionale di base, le persone in formazione acquisiscono competenze che vanno al di là delle esigenze tecniche della professione stessa. I piani di formazione definiscono le qualifiche da raggiungere nelle categorie delle competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

Le competenze professionali – le conoscenze, le capacità e le abilità – sono caratterizzate soprattutto dalla professione in questione. In questo caso, al centro vi è il vero e proprio saper fare della singola professione. Le competenze metodologiche, sociali e personali, invece, derivano soprattutto dalle esigenze dell'odierna società dell'informazione e del sapere e dai rapporti sociali. L'acquisizione di queste competenze deve mettere le persone in formazione nella condizione di avvicinarsi autonomamente all'apprendimento e al lavoro, di assumerne la responsabilità e, se possibile, di partecipare ai processi di apprendimento e di organizzarli autonomamente. Il lavoro in azienda è ideale proprio per questo, poiché il processo di apprendimento è parte del quotidiano aziendale e si svolge in un contesto reale.

Formare e imparare non sono altro che risolvere problemi. Un esempio:

Per la cura generale dei pazienti, Fiorella Gianini utilizza regolarmente un rasoio elettrico. La formatrice professionale perde troppo tempo, se ogni volta deve mostrarle l'uso corretto. Per risolvere il problema, le due interessate formulano l'obiettivo seguente: Fiorella Gianini è in grado di eseguire correttamente questa parte delle cure seguendo una lista di spunta redatta da lei stessa.

Per realizzare questo obiettivo, la formatrice professionale introduce gradualmente Fiorella Gianini nel processo di apprendimento:

- Padroneggiare l'apparecchio
(deve essere istruita, deve ascoltare e poi maneggiare lei stessa l'apparecchio)
- Comprendere le modalità di funzionamento
(ad esempio la pulizia)
- Conoscere le diverse possibilità di impiego
(imparare quando, dove e come impiegarlo)
- Impararne l'applicazione corretta
(imparare a sapere quale modalità di esecuzione è gradevole per i pazienti)

Fiorella Gianini può:

- Fare delle prove
- Imitare i gesti della formatrice professionale
- Allestire una lista di spunta (descrivere i trucchi per l'applicazione, i lavori di pulizia, ecc.)
- Valutare il proprio successo sulla base della lista di spunta allestita
- Prendere appunti per i rapporti dell'apprendimento

In futuro, potrà procedere in modo più autonomo nell'apprendimento di altri processi parziali delle cure di base.

La lista di spunta «Come assegnare i compiti» fornisce indicazioni per la trasposizione pratica. È stata ripresa dalla fonte seguente: «Former un apprenti ou une apprentie», CSFP 2002.

Come assegnare i compiti

Quando si assegna un compito bisogna considerarne l'urgenza e la complessità, oltre al livello di sviluppo e di formazione della persona in formazione.

X	Esempio	Condizioni quadro	Effetti
Istruzioni, solleciti e lavori di sostegno	«Vai a prendermi il cacciavite.» «Vai in officina a vedere se la bombola a gas è chiusa.» «Scrivimi questa lettera!»	Persone in formazione all'inizio della formazione di base. Ordine chiaro. Urgenza. Assicurarsi che l'ordine sia stato ben capito (feedback). Controllare sistematicamente.	Non molto motivante. Non incoraggia a prendere l'iniziativa. Incoraggia al minimalismo.
Dare l'esempio, comportamento proprio	Arrivare al lavoro tutti i giorni puntuale. Lavorare con efficienza e motivazione. Mettere in ordine il proprio ufficio ogni sera.	Essere in grado di dare un buon esempio. Essere accettato come modello.	Risultato piuttosto aleatorio. Dipende dalla facoltà di osservazione e dalla buona volontà della persona in formazione. La persona in formazione viene motivata.
Assegnare il compito, fissare gli obiettivi, controllo intermedio e finale	Intonacare le pareti di questo locale prima di domani a mezzogiorno. Posare le tende veneziane entro la fine della settimana. Preparare il piatto del giorno senza farsi aiutare.	L'obiettivo è fissato in anticipo. Il compito è spiegato nel contesto. Il risultato è chiaramente comprensibile per la persona in formazione.	La verifica sulla base della definizione dell'obiettivo può essere intrapresa in modo chiaro. La persona in formazione è in grado di valutare il proprio lavoro.
Delegare, concordare gli obiettivi, valutare	Ricevere autonomamente i clienti. Lavorare autonomamente alla cassa. Assumere la responsabilità per la segreteria.	Livello di competenze avanzato della persona in formazione. Definire chiaramente il compito. La persona in formazione è all'altezza del compito. La persona in formazione sa lavorare autonomamente.	Valorizza il lavoro e rafforza il senso di responsabilità. Favorisce l'autonomia della persona in formazione. Alleggerisce il lavoro del formatore.

4.2. Rapporto di formazione

L'articolo 20 della Legge sulla formazione professionale LFP^r prescrive che i responsabili delle aziende formatrici si impegnano per il miglior successo nell'apprendimento delle persone in formazione e che lo verificano periodicamente. L'Ordinanza sulla formazione professionale, alla sezione 7, indica che il formatore stabilisce il livello della formazione della persona in formazione e che lo discute con lei almeno una volta al semestre. Lo strumento adatto a tale scopo è il rapporto di formazione (eccezioni: ad es. per gli impiegati di commercio che controllano l'andamento della formazione tramite le situazioni di apprendimento e di lavoro SAL).

Il rapporto di formazione è obbligatorio. Dovrebbe tuttavia essere ovvio per tutti i formatori che il livello della formazione va discusso con la persona in formazione anche al di fuori di questo contesto. Il rapporto di formazione completa le conversazioni, corte o lunghe che siano, avute prima, durante e alla fine dei singoli lavori. Il colloquio alla base del rapporto di formazione non deve aver luogo in modo spontaneo, ma deve essere ben preparato e strutturato.

La documentazione dell'apprendimento

Un elemento fondamentale per compilare il rapporto di formazione è la documentazione dell'apprendimento, che è tenuta sistematicamente e serve anche come documento di riferimento da consultare all'occorrenza. La documentazione dell'apprendimento offre ai formatori professionali una visione generale dell'andamento della formazione già avvenuta, ma permette anche di valutare l'interesse per la professione e l'impegno personale della persona in formazione.

Per diverse professioni, la documentazione dell'apprendimento può essere utilizzata durante la parte di lavoro pratico dell'esame finale; serve quindi anche quale base per la procedura di qualificazione. Ogni ordinanza sulla formazione professionale comprende tutte le indicazioni corrispondenti.

Forma del rapporto di formazione

Il rapporto di formazione può presentarsi sotto diverse forme. Ad esempio, può essere una versione modificata del formulario utilizzato per i colloqui di valutazione dei dipendenti. Molte organizzazioni del mondo del lavoro mettono a disposizione formulari di valutazione specifici alla professione. Il CSFO ha elaborato il formulario «Rapporto di formazione», che può essere usato per qualsiasi professione. Si tratta di uno strumento che è stato realizzato sulla base delle necessità specifiche della formazione in azienda e che può essere adottato dai formatori (www.formazioneprof.ch/contrattotirocinio). Il presente strumento racchiude il comportamento personale, il comportamento sul lavoro e la competenza professionale in un questionario di valutazione unico.

Svolgimento del colloquio – struttura del rapporto di formazione

Con il formulario «Rapporto di formazione» del CSFO viene proposto il seguente svolgimento:

- **1.– 4. Competenze**

Si rileva il livello della formazione valutando gli aspetti professionali e metodologici, ma anche il comportamento nel gruppo e la persona stessa. Le competenze necessarie per l'apprendimento delle singole professioni sono indicate alla sezione 2 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base della professione in questione. Se le competenze sono appena sufficienti o addirittura insufficienti è importante cercare i motivi di tale insuccesso con una ricerca approfondita e adottare provvedimenti per il miglioramento della situazione.

- **5. Documentazione dell'apprendimento**

Il colloquio offre una buona opportunità per commentare e valutare la documentazione dell'apprendimento.

- **6. Prestazioni presso la scuola professionale e i corsi interaziendali**
Di regola, in questa occasione vengono discussi anche la pagella della scuola professionale e le prestazioni ai corsi interaziendali.
- **7. Valutazione della formazione da parte della persona in formazione**
La persona in formazione ha l'occasione di presentare le proprie esperienze e opinioni. Essa può valutare azienda e formatore in base ai criteri secondo i quali lei stessa è stata valutata ed esprimere la propria opinione sulla formazione.
- **8. – 9. Misure e obiettivi**
Al termine della discussione comune vengono fissati le misure e gli obiettivi da raggiungere nel periodo seguente o nella parte rimanente della formazione, affinché possano essere verificati nella discussione successiva del rapporto di formazione.
- **10. – 12. Carattere vincolante**
Scopo centrale del rapporto di formazione è fare chiarezza. Il colloquio è una tappa intermedia e serve a fare un bilancio della situazione. Dovrebbe permettere di riconoscere problemi e di discutere le soluzioni possibili, in modo che le parti coinvolte sappiano cosa c'è da fare e cosa si aspetta la controparte. Le firme apposte sul rapporto di formazione ne sottolineano il carattere vincolante.

Indicazioni per lo svolgimento del colloquio

Si è rivelato utile mettere a disposizione il formulario alla persona in formazione prima del colloquio, affinché essa possa autovalutarsi, confrontarsi criticamente con il proprio operato e paragonare la sua percezione con una valutazione esterna di una persona qualificata. Questa preparazione costituisce una buona base per il colloquio, in quanto vengono chiariti in anticipo sia le premesse che il contenuto. Il colloquio diventa così uno scambio tra autovalutazione e valutazione esterna.

Condurre il colloquio non è un compito semplice, in particolare quando si tratta di affrontare situazioni difficili, e di regola non rientra nelle competenze richieste alle persone qualificate nella professione in questione. Gli uffici cantonali della formazione professionale offrono pertanto il sostegno necessario, proponendo anche corsi specifici. In linea di massima, tuttavia, per il colloquio sul rapporto di formazione, i formatori possono contare sulle proprie competenze professionali e sull'esperienza fatta nella collaborazione con i colleghi, i superiori e altre persone in ambito professionale o privato.

I formulari messi a disposizione possono certamente facilitare il lavoro dei formatori, ma occorre tuttavia prestare attenzione, poiché con ogni formulario si valuta una persona o una cosa in modo formale. Per questo, in alcuni casi è necessario includere altri criteri. I formulari sono solo supporti, non schemi fissi nei quali le persone vanno inserite. È quindi importante permettere alla persona in formazione di esprimere il suo parere, ad esempio all'inizio del colloquio.

Durante la preparazione del colloquio, i formatori dovrebbero mettersi nei panni delle persone da sottoporre alla valutazione, che confrontano con le loro percezioni e le loro aspettative. Le persone in formazione ricevono elogi per le loro prestazioni e il loro comportamento, ma devono anche accettare e sopportare delle critiche. Nel colloquio vengono cercate le cause di eventuali difficoltà e i modi di superarle. Si tratta di una collaborazione reciproca. Non si discute il «vero valore» della persona, ma le sue prestazioni professionali, le sue capacità e l'approccio che ha alla professione, come pure l'organizzazione della formazione professionale di base. Una valutazione regolare, basata su osservazioni accurate, crea trasparenza ed è utile a tutti i partecipanti. È importante che i formatori facciano in modo che le persone in formazione possano esprimere idee e critiche e che durante il colloquio lascino loro sufficiente spazio.

(Si veda anche il capitolo A 4.5. Gestire colloqui).

RAPPORTO DI FORMAZIONE

Le ordinanze sulla formazione professionale, alla sezione 7, indicano che il formatore rileva in un rapporto scritto il livello raggiunto dalla persona in formazione – basandosi soprattutto sulla documentazione dell'apprendimento, tenuta dalla persona in formazione – e che discuta con la persona in formazione almeno una volta a semestre il livello raggiunto.

Azienda formatrice	Albergo Ristorante Stazione
Persona in formazione	Fabiano Bernasconi
Professione	Cuoco
Responsabile per il periodo di formazione	Antonio Maestri

1° 2° 3° ~~4°~~ 5° 6° 7° 8°

semestre

Criteri di valutazione

Valutazione

Motivazioni e osservazioni / misure concordate

Nota bene: le competenze inerenti alla professione figurano alla sezione 2 dell'ordinanza sulla formazione professionale.

1. Competenze professionali

1.1 Livello della formazione

Valutazione globale secondo gli obiettivi menzionati nel piano di formazione

~~A~~ B C D

Molto buono; impara in modo autonomo anche le attività sconosciute. Ha raggiunto gli obiettivi di formazione e, in parte, li ha superati.

1.2 Qualità del lavoro

Precisione/cura

A B ~~C~~ D

Svolgere i lavori del turno di mezzogiorno con maggiore cura e garantire una qualità più continuata.

1.3 Quantità e ritmo di lavoro

Tempo necessario per l'esecuzione dei compiti in modo adeguato

A ~~B~~ C D

Svolge i compiti in modo affidabile e veloce. Attenzione: tenere d'occhio le scadenze a lungo termine.

1.4 Messa in pratica delle conoscenze professionali

Relazione fra teoria e pratica

~~A~~ B C D

Mette in pratica le cose apprese e contribuisce con idee personali.

2. Competenze metodologiche

2.1 Tecnica di lavoro

Preparazione del posto di lavoro/impiego dei sussidi o delle attrezzature/riflessione sugli incarichi affidati/domande

A ~~B~~ C D

La mise en place è organizzata quasi alla perfezione.

2.2 Capacità di riflessione interdisciplinare

Conoscere e capire lo svolgimento delle procedure lavorative/contributi personali/proposte di miglioramento

A B ~~C~~ D

Potrebbe migliorare le procedure lavorative. Pensare prima di fare.

2.3 Gestione dei mezzi e dell'equipaggiamento dell'azienda

Comportamento ecologico/gestione e consumo del materiale/gestione dei rifiuti/accuratezza/manutenzione delle attrezzature

A ~~B~~ C D

Il magazzino è ben organizzato. Faccia attenzione a un consumo del materiale conveniente e mantenga il posto di lavoro ordinato.

2.4 Strategia d'apprendimento e di lavoro

Gestione cosciente dei propri processi d'apprendimento/spiegazione e presentazione dei processi e dei fatti

~~A~~ B C D

A superato B raggiunto C parzialmente raggiunto D non raggiunto, sono necessari provvedimenti particolari

Criteri di valutazione	Valutazione	Motivazioni e osservazioni / misure concordate
3. Competenze sociali		
3.1 Capacità di lavorare in gruppo e di gestire conflitti Contributo al clima in azienda/onestà/ reazione alle critiche	☒ A ☐ B ☐ C ☐ D	La sua personalità positiva e gioviale contribuisce molto al clima positivo dell'azienda.
3.2 Collaborazione Comprensione degli altri/empatia	☒ A ☐ B ☐ C ☐ D	Lei è molto apprezzato da tutti i collaboratori. È molto disponibile.
3.3 Informazione e comunicazione Esprimersi in modo comprensibile/rispetto del punto di vista altrui/conoscere i processi d'informazione e agire di conseguenza	☐ A ☐ B ☒ C ☐ D	Quando è sotto pressione non riesce ancora a trovare le parole giuste (terminologia).
3.4 Orientamento al cliente Contatti con la clientela/percepire i bisogni del cliente/disponibilità/cordialità	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	Nei confronti della clientela è cordiale e disponibile. Ogni tanto la mattina ha l'aria un po' assonnata.

4. Competenze personali		
4.1 Autonomia, comportamento responsabile senso di responsabilità/iniziativa/ contributo personale	☒ A ☐ B ☐ C ☐ D	
4.2 Affidabilità/sopportazione dello stress Puntualità/rispetto delle date/tenacia	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	Nei mandati più grandi si perde nel dettaglio. Rispetto delle scadenze. Rimanere sul mandato con maggiore determinazione.
4.3 Condotta Comportamento adeguato alla situazione/ cordialità/presenza	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	Lei è cordiale e aperto.
4.4 Motivazione Attitudine nei confronti della professione/ entusiasmo/volontà d'apprendimento	☐ A ☐ B ☒ C ☐ D	Dopo i fine settimana non è sempre motivato. Ci mette molto a ingranare.

5. Documentazione dell'apprendimento		
5.1 Esattezza del contenuto/completezza	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	I rapporti dell'apprendimento non sono stati numerati.
5.2 Ordine /presentazione /chiarezza	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	Potrebbe migliorare l'archiviazione.

6. Prestazioni alla scuola professionale e ai corsi interaziendali		
6.1 Pagelle/giudizi semestrali	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	I voti sono buoni, sono soddisfatto, continui così.
6.2 Corsi interaziendali (CI)	☐ A ☐ B ☒ C ☐ D	Si concentri sui suoi lavori e dimostri iniziativa personale.
6.3 Corsi facoltativi/corsi di sostegno	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D	

7. Valutazione della formazione da parte della persona in formazione

7.1 Formazione erogata dall'azienda formatrice

	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente
Competenze professionali	☐	☒	☐	☐
Competenze metodologiche	☒	☐	☐	☐
Clima all'interno dell'azienda	☒	☐	☐	☐
Sostegno della persona in formazione	☒	☐	☐	☐

Motivazioni e osservazioni:

Competenze professionali: per ora ho servito gli ospiti solo 4 giorni (il piano di formazione prevede ca. due mesi). Questo è uno svantaggio alla scuola professionale.

7.2 Sostegno e consulenza da parte del formatore

	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente
	☒	☐	☐	☐

Motivazioni e osservazioni:

Lei è sempre disponibile e comprensivo

8. Bilancio degli obiettivi da raggiungere entro la fine del semestre scorso

Confronta con punto 9 del rapporto di formazione precedente

	superati	raggiunti	parzialmente raggiunti	non raggiunti
Obiettivi della formazione in azienda	☐	☒	☐	☐
Obiettivi della formazione scolastica	☐	☒	☐	☐
Obiettivi della formazione dei corsi interaziendali	☐	☐	☒	☐
Competenze professionali	☐	☒	☐	☐
Competenze metodologiche	☐	☒	☐	☐
Competenze sociali	☐	☒	☐	☐
Competenze personali	☐	☒	☐	☐

Motivazioni e provvedimenti:

9. Misure e obiettivi per il prossimo semestre

Formazione in azienda

Novembre/dicembre attività di due mesi come entremétier.

Formazione scolastica

Comunicare sempre subito tutti i voti al formatore.

Formazione dei corsi interaziendali

Ha ottenuto solo valutazioni positive nel rapporto sui corsi interaziendali. Misure: se si sente insicuro, chiarisca subito i dubbi ponendo domande mirate a me o a un altro collaboratore dell'azienda.

Competenze professionali

Conserva correttamente la frutta e la verdura. Misure: lei applica sempre le indicazioni aziendali per la conservazione della frutta e della verdura. Lo verificherò nelle prossime settimane.

Competenze metodologiche

Annotare le varie fasi del lavoro. Misure: in futuro descriva le procedure lavorative nella documentazione dell'apprendimento. Mi presenterà i rapporti dell'apprendimento ogni tre mesi.

Competenze sociali

Attenzione alla scelta lessicale (evitare le parolacce). Misure: presti più attenzione alle espressioni usate.

Competenze personali

Lunedì mattina si presenta al lavoro ben riposato. Misure: cerchi di concedersi abbastanza ore di sonno.

10. Accordo sulla frequenza di corsi facoltativi e di sostegno

11. Varia

12. Data/firme

Il presente rapporto di formazione è stato discusso il: 15.07.2018

Firma del formatore

Firma della persona in formazione

Visto del rappresentante legale

Data 30.07.2018

Firma

Su richiesta, il rapporto di formazione deve essere presentato all'autorità cantonale competente.

4.3. Documentazione dell'apprendimento

Nella relativa ordinanza sulla formazione professionale è stabilito se le persone in formazione sono tenute a redigere una documentazione dell'apprendimento. L'allestimento di tale documentazione può variare da una professione all'altra. Alcune organizzazioni del mondo del lavoro hanno sviluppato una propria documentazione dell'apprendimento in base alle peculiarità della formazione professionale di base in questione. Per tutte le altre formazioni professionali di base, il CSFO ha pubblicato uno strumento di lavoro unitario dal titolo «Documentazione dell'apprendimento, formazione professionale di base» (si veda l'elenco bibliografico nell'appendice «&»).

La parte centrale della documentazione dell'apprendimento è data dai rapporti dell'apprendimento (prima: rapporti di lavoro), nei quali le persone in formazione descrivono regolarmente (almeno una volta al mese) una situazione lavorativa e riflettono sulle competenze a cui hanno dovuto ricorrere in una determinata situazione (si vedano gli esempi seguenti).

Per ottenere una buona documentazione dell'apprendimento, la persona in formazione deve dimostrare costanza e lavorare in modo preciso e coscienzioso. I formatori dovrebbero sostenere le persone in formazione nell'allestimento della documentazione, seguendole e controllando regolarmente i rapporti dell'apprendimento. Nel caso ideale si stabiliscono dei momenti fissi in cui discutere tali rapporti con la persona in formazione.

Illustrare lo scopo

Lo scopo della documentazione dell'apprendimento deve essere chiaro alla persona in formazione. È quindi importante formulare e comunicare chiaramente gli obiettivi che si vogliono raggiungere con tale documentazione.

Tenere una documentazione dell'apprendimento aiuta:

- a strutturare e illustrare la formazione in azienda;
- a rappresentare le tappe della formazione con testi e immagini;
- a riflettere sulla formazione;
- ad assumere la responsabilità per la formazione;
- a preparare il colloquio del rapporto di formazione;
- a preparare gli esami finali (opera di consultazione).

Introduzione accurata

Più le indicazioni fornite dai formatori sono precise, meglio procede l'avvio alla stesura dei rapporti dell'apprendimento. La forma, il contenuto e la lunghezza di tali rapporti devono essere chiaramente stabiliti, è inoltre necessario spiegare cosa si intende con «svolgimento del lavoro» e con «osservazioni». Un altro aiuto può esser dato facendo notare quali sono i lavori più adatti alla documentazione. Il formatore è tenuto a controllare che la persona in formazione rediga una documentazione corretta e leggibile, che i testi siano scritti in modo comprensibile e che siano allegati i documenti complementari come disegni, tabelle, foto, ecc.

All'inizio, è sempre utile mostrare alla persona in formazione un esempio di documentazione dell'apprendimento e discuterlo con lei. Soprattutto all'inizio della formazione professionale di base vale la pena controllare e commentare regolarmente i rapporti dell'apprendimento. Il rapporto dell'apprendimento non serve solo a documentare lo svolgimento del lavoro, ma consente, inoltre, alla persona in formazione di descrivere le competenze professionali e metodologiche, sociali e personali alle quali è ricorsa in una determinata situazione. Il formulario spinge le persone in formazione a ragionare sui singoli ambiti di competenza, così da farli riflettere sul metodo di lavoro, e quindi a migliorare. Se le persone in formazione valutano le proprie competenze una volta alla settimana, sono sempre preparate al colloquio sul rapporto di formazione (si veda il capitolo A 4.2.).

Definire delle regole applicabili

La fiducia è importante ed è una caratteristica positiva, ma essa non sostituisce il controllo, senza il quale i formatori non saranno in grado di serbare le proprie responsabilità. In particolare all'inizio è auspicabile che il formatore verifichi, anche senza preavviso, se la persona in formazione lavora in modo corretto e affidabile, e se ha redatto i rapporti entro i termini prestabiliti; i controlli senza preavviso sono infatti un buon metodo. La valutazione permette ai formatori di capire il modo di lavorare delle persone in formazione e concedere loro così sempre più fiducia. È tuttavia necessario applicare con coerenza le regole pattuite. Le conseguenze del mancato rispetto delle regole devono essere applicabili e conosciute in anticipo. Molti giovani hanno bisogno di indicazioni e limiti chiari.

Seguire

Benché nei primi tempi spesso è necessario esercitare una leggera e costante pressione, anche in questo caso vale il principio che una persona, in fin dei conti, impara quello che vuole e quello di cui si sente all'altezza. La volontà dipende sempre dal senso e dall'utilità. E ogni tanto è necessario convincere nuovamente le persone in formazione del senso e dell'utilità dell'operato.

Dalle persone in formazione bisognerebbe pretendere solo quanto riescono a compiere e a gestire senza essere continuamente sovraccaricate. Nella redazione dei rapporti dell'apprendimento possono presentarsi ostacoli professionali o linguistici, che i formatori devono riconoscere. Per questo serve l'accompagnamento e il sostegno dei formatori. In ambito professionale essi possono essere di grande aiuto, mentre per le difficoltà nell'espressione linguistica può aiutare la frequenza di un corso di sostegno.

Ottimizzare

Oltre allo sviluppo delle capacità professionali, con la documentazione dell'apprendimento viene promossa anche la pratica riflessiva. La riflessione comune sul livello della formazione aiuta a riconoscere le parti trascurate e le lacune, e a rimuovere i difetti qualitativi della formazione professionale di base. Va ricordato che anche il formatore deve saper riconoscere i propri errori, ad esempio se la descrizione dei compiti non è stata fatta in modo chiaro, o se è semplicemente andata dimenticata un'informazione.

La documentazione dell'apprendimento per giovani con difficoltà di apprendimento

Anche le persone in formazione con particolari difficoltà nello scritto saranno in grado di compilare correttamente un semplice rapporto dell'apprendimento, se i formatori tengono conto dei punti seguenti:

- dato che i contenuti si ripetono spesso (svolgimento dei lavori, designazione di strumenti, macchine e materiali), la loro ripetizione e l'esercizio portano a una maggiore sicurezza linguistica;
- le sequenze di lavoro possono anche essere illustrate con foto, schizzi e brevi didascalie. In questo modo, soprattutto all'inizio della formazione professionale di base, si evitano descrizioni troppo lunghe.

Sarebbe un errore non redigere rapporti dell'apprendimento nella formazione professionale di base biennale con certificato federale di formazione pratica. Le persone in formazione percepiscono subito se i formatori credono nelle loro capacità e si fidano a dare loro degli incarichi. A tal proposito due affermazioni di persone in formazione professionale di base biennale:

«La redazione di rapporti dell'apprendimento mi ha reso più sicuro. Certo, ho ancora difficoltà nell'ortografia, ma so riconoscerle e me la cavo».

«All'inizio, non credevo di riuscirci e di essere in grado di scrivere così tanti rapporti dell'apprendimento. Adesso sono veramente fiero di averlo fatto e vedo anche tutto quello che ho realizzato nel corso della mia formazione».

La collaborazione tra i luoghi di formazione

Nel senso della cooperazione dei luoghi di formazione, ai sensi della Legge sulla formazione professionale LFPr, sarebbe vantaggioso se la documentazione dell'apprendimento venisse discussa e corretta durante l'insegnamento presso la scuola professionale (ad esempio durante i corsi di cultura generale). In questo modo si approfondiscono e si migliorano le competenze linguistiche inerenti ai contenuti della formazione professionale di base.

Esempio dalla pratica

RAPPORTO DELL'APPRENDIMENTO

Nome: Rossinelli Ivan

Settore: installatore di riscaldamenti AFC

Lavoro: sostituzione radiatore tubolare

Semestre: IV

N°: 7

Data: 21.12.2018



Svolgimento del lavoro

Oggi abbiamo sostituito un radiatore tubolare 10-3055 con uno 19-3055, poiché si necessitava avere più calore.

La valvola e il detentore non sono stati sostituiti perché erano in buono stato.

Procedimento:

1. Chiudere la valvola e il detentore. Verificare aprendo la valvola di sfogo dell'aria la tenuta dei due organi.
2. Allentare i raccordi della valvola e del detentore e la vite del fissaggio.
3. Svuotare il radiatore in un secchio.
4. Montare sul nuovo radiatore i due raccordi e le valvoline di sfogo aria e di scarico. (Controllare che i filetti femmina del radiatore siano puliti, se ci fosse della vernice rimuoverla con il coltello, si potrebbero riscontrare delle perdite).
5. Provare se vanno bene gli attacchi.
6. Segnare dove mettere la terza mensola. (Le due esistenti vanno già bene, ma la terza garantisce maggior sostegno).
7. Fare il foro e mettere la mensola; calcolare la sporgenza.
8. Appoggiare il radiatore sulle mensole, tirare i raccordi.
9. Controllare il livello, stringere le viti dei fissaggi.

**Riempimento:**

Quando si ha finito di montare il radiatore tubolare, occorre riempirlo e sfogare l'aria.

Procedimento:

1. Un operaio rimane sul posto di lavoro, mentre l'altro nel locale tecnico (caldaia) immette acqua controllando con il manometro la pressione d'esercizio (2bar).
2. Aprire il detentore, tenendo chiuso la valvola e spurgare l'aria dal valvolino di sfogo.
3. Quando non c'è più aria, aprire la valvola (andata) e chiudere la valvolina di sfogo dell'aria.
4. Controllare che il radiatore scaldi uniformemente. Lasciare l'impianto in pressione (2 bar).

Una volta finito il lavoro, pulire e riordinare i ferri.

 Osservazioni	Quando si eseguono lavori di questo tipo, mettere del cartone dove si sta lavorando per fare in modo di non rovinare il pavimento (piastrelle, parquet,...)
 Competenze	Competenze professionali Togliere il vecchio radiatore, montare quello nuovo e riempirlo mettendo in pressione l'impianto. La sostituzione, è stata effettuata con un radiatore che aveva più elementi perché nel locale si necessitava avere più calore. Competenze metodologiche Bisogna sfogare bene il radiatore, sennò gli ultimi elementi del radiatore non scaldano. Competenze personali e sociali Nel gruppo ho contribuito a togliere il vecchio radiatore, a montare quello nuovo e a riempire mettendo in pressione l'impianto, sfogando l'aria del radiatore.
	Data: 21.12.2018 Visto:

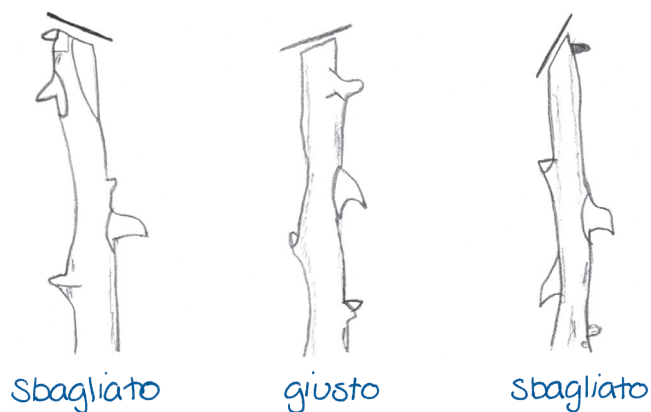
Esempio dalla pratica

		RAPPORTO DELL'APPRENDIMENTO	
Nome:		Isabella Cattaneo	
Settore:		Giardini e parchi	
Lavoro:		potatura delle rose (tutti i tagli)	
Semestre:	4	N°:	59
		Data:	15.5.18
Svolgimento del lavoro	Potatura invernale: - le rose sfiorite vengono potate a 40-50 cm - la parte tagliata viene raccolta e smaltita nel container verde - coprire la terra dell'aiola di rose con vecchio letame o composto maturo		
	Potatura primaverile: - eliminare il legno secco e debole - raccorciare i rimanenti germogli sulle gemme più forti lasciando 3, 5, 7 gemme secondo il vigore del ramo - raccogliere e smaltire la parte tagliata		
	Potatura estiva: - ogni settimana le rose sfiorite vengono potate fino alla terza foglia completamente sviluppata in modo da favorire una nuova fioritura - smaltire la parte tagliata - una dose di concime con effetto rapido (50 g/m²) è consigliabile entro fine giugno		
Osservazioni	* - nel lavoro con le rose indossare guanti di protezione - smaltire in modo accurato la parte tagliata		



Schizzi e foto

RAPPORTO
DELL'APPRENDIMENTO



Competenze

Competenze professionali:

- devo sapere come curare le rose durante tutto l'anno,
- so svolgere i lavori necessari secondo l'arte del mestiere.

Competenze personali e sociali:

- Sono responsabile per la cura delle rose e quindi che il nostro giardino e le nostre aiuole si presentino in modo da fare piacere alle persone.

Data:

Visto:

Esempio dalla pratica

 RAPPORTO DELL'APPRENDIMENTOName: **Mario Bernasconi**

Obiettivo di valutazione n.: 1.6.2 Relazione processi di cottura / utensili, apparecchi / materiali
1.6.4 Tecnica del calore umido, 1.7.1 Importanza ed effetto, 2.2.1 Gestione del tempo, 2.2.3 Documentazione di apprendimento, 5.1.2 Misure, 5.2.3 Attività di controllo, 5.3.2 Istruzioni per l'uso

Lavoro: **fabbricazione di crème caramel**Semestre: **1° semestre** (Temi principali: latte/prodotti lattieri e uova/ovoprodotti) Data: **17.01.19**

Svolgimento del lavoro



2.2.2 Mise en place; prima di preparare gli ingredienti è importantissimo pesarli in modo corretto e preciso. Tutti gli apparecchi e gli utensili devono essere pronti per l'uso e a portata di mano.



Schizzi, fotografie



Caramellare lo zucchero. Attenzione a non farlo diventare troppo scuro, altrimenti si creano le sostanze amare e lo zucchero perde il potere dolcificante. Quindi: più è scuro lo zucchero, meno dolce sarà la crema!



1.7.1 Importanza ed effetto; porto all'ebollizione il latte con mezzo baccello di vaniglia. È importante raschiare bene la polpa e che cuocia a fuoco lento almeno per un quarto d'ora. Così il crème caramel avrà un aroma migliore.



5.1.2 Misure; sbatto a schiuma le uova intere, i tuorli e lo zucchero. Nella nostra azienda utilizziamo le uova intere e i tuorli pastorizzati perché siamo tenuti ad applicare la BPF (buona prassi di fabbricazione) e i CCP (punti critici di controllo) ai sensi dell'autocontrollo aziendale. Così siamo "al sicuro" e non può succedere "quasi" nulla. Che i microorganismi si moltiplicano e fanno andare a male il prodotto.

5.1.2 Misure; verso la massa cremosa di uova in una grande scodella, mentre rimesco aggiungo lentamente il latte caldo. Gli utensili devono sempre essere puliti, perché tutti i piatti preparati con le uova sono terreno fertile per i microorganismi.



1.7.1 Importanza ed effetto; passo la crema attraverso un colino perché non posso avere grumi di uovo nella crema affogata. Voglio produrre un crème caramel di ottima qualità e gustoso.

1.6.4 Tecnica del calore umido; le tecniche del calore umido sono suddivise nei seguenti metodi di cottura: affogare, sbiancare (tecnica di preparazione), bollire, cottura a vapore, stufare, glassare, brasare. Per fare i crème caramel applico il metodo dell'affogare. Questa tecnica di cottura si suddivide come segue: nel fondo di cottura, con poca acqua; nell'acqua o a bagno nel fondo di cottura; a bagnomaria con o senza movimento; nel combi-steamer o nello steamer a pressione.

1.6.2 Relazione processi di cottura / utensili, apparecchi /materiali;



A bagnomaria e senza movimento; richiede più tempo e non è facile ottenere la giusta temperatura.



5.3.2 Istruzioni per l'uso;

Con il combi-steamer va più veloce e la temperatura può essere determinata con precisione. Devo però conoscere le istruzioni d'uso.



È quasi uguale al combi-steamer, ma più veloce.



5.1.2 Misure;

controllo il crème caramel: è ben cotto? Lo capovolgo su un piattino per controllare che non si disfa, lo taglio a metà e degusto.

1.7.1 Importanza ed effetto;

per poter presentare un bel piatto, devo centrare il crème caramel e sistemarlo in altezza. Per l'aroma e la lucentezza ho lucidato i frutti con uno sciroppo di zucchero.





Osservazioni

2.2.1 Gestione del tempo; ho notato che il mio piano temporale non può funzionare nella pratica. Ho totalmente sottovalutato la suddivisione del lavoro secondo le priorità. Nei prossimi giorni voglio migliorare la pianificazione secondo le priorità.

Obiettivo di valutazione n.: dalla panoramica dei rapporti dell'apprendimento
Concretizzazione tratto dal **certificato delle competenze** del 1° semestre

1.6.2 Relazione processi di cottura / utensili, apparecchi /materiali

Sa riconoscere e motivare le relazioni tra i diversi metodi di cottura e gli apparecchi e gli utensili adeguati.

1.6.4 Tecnica del calore umido

Conosce il principio dei metodi di cottura della tecnica del calore umido e il loro impiego ideale (in base alle priorità)

1.7.1 Importanza ed effetto

Disposizione attraente e presentazione creativa delle pietanze.
Osservare e applicare i principi necessari nella disposizioni di piatti e vassoi.

2.2.1 Gestione del tempo

Pianifico in anticipo i miei lavori e li strutturo in base alle priorità.
Creo dei piani di lavoro del mio lavoro quotidiano.
Sono in grado di mettere per iscritto un piano di lavoro per un Menu a più portate.

2.2.3 Documentazione di apprendimento

Riconosco l'importanza della documentazione dell'apprendimento e redigo ogni settimana un rapporto settimanale.

5.1.2 Misure

Applicare sempre i principi di igiene personale.
Applicare sempre i principi aziendali sull'igiene.
Applicare sempre i principi di igiene relativi alle derrate alimentari.

5.2.3 Attività di controllo

Compilare e archiviare le schede di controllo previste per legge e basate sull'autocontrollo aziendale.

5.3.2 Istruzioni per l'uso

Sono in grado di interpretare correttamente le istruzioni per l'uso e di applicarle agli apparecchi e i macchinari.



Competenze

Stendendo il presente rapporto dell'apprendimento ho imparato:

- se paragono gli obiettivi di valutazione della "Panoramica dei rapporti dell'apprendimento" con la concretizzazione del certificato delle competenze è abbastanza facile redigere un rapporto dell'apprendimento;
- ora capisco perché le BPF e i CCP devono essere assolutamente rispettati!
si è sicuri che l'ospite non avrà danni alla salute;
- se la mise en place è perfetta si è più veloci a preparare la pietanza e non devo più guardare la ricetta;
- in futuro prenderò più appunti sul tempo che impiego per un determinato lavoro e quanto dura la preparazione delle pietanze. In questo modo sarò in grado di creare un piano di lavoro realistico e ben strutturato secondo le priorità → che può anche essere applicato.

Data: 17.01.2019

Visto: Fausto Rezzonico

Introduzione alla documentazione dell'apprendimento

X	Indicazioni
	Illustrare lo scopo e l'utilità della documentazione dell'apprendimento Ne beneficiano sia le persone in formazione che l'azienda formatrice.
	Definire delle regole applicabili Le regole definite devono essere applicabili e le conseguenze del loro mancato rispetto devono essere negoziate preliminarmente.
	Controllare soprattutto all'inizio della formazione, eseguire anche controlli senza preavviso All'inizio della formazione non tutte le persone sono sufficientemente mature per assumere la piena responsabilità.
	Dare dei feedback a distanza regolare Le persone in formazione che ricevono un feedback possono valutare meglio le loro competenze e il loro comportamento.
	Dare una struttura chiara sin dall'inizio Utilizzare un formulario per orientare le persone in formazione. Spiegare loro cosa ci si aspetta da loro nelle varie rubriche (per esempio «Svolgimento del lavoro» e «Osservazioni»). Dire che possono completare i rapporti con schizzi o immagini.
	Dare importanza alla qualità Aiutare in caso di difficoltà, facendo redigere prime stesure e correggendole. Spiegare alle persone in formazione che il rapporto dell'apprendimento rappresenta un biglietto da visita per loro e per l'azienda.
	Aiutare nella scelta dei temi Non tutti i lavori sono adatti ad essere illustrati in un rapporto dell'apprendimento. Il lavoro descritto deve essere fedele ai requisiti sui contenuti e ai requisiti tecnici della professione e corrispondere al livello di formazione. Tali rapporti rispecchiano la formazione.
	Assicurarsi che i rapporti dell'apprendimento siano utilizzabili La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni dovrebbe diventare un'opera di consultazione utilizzata in azienda e per l'esame finale (lavoro pratico). La prospettiva della sua utilità aumenta la motivazione durante la stesura.
	Promuovere il senso di responsabilità Trasferire alle persone in formazione sempre più responsabilità senza tuttavia esigere troppo, fissando i controlli su archi di tempo sempre più lunghi.
	Esigere complementi ragionevoli della documentazione È utile completare i testi con foto, schizzi, piani, descrizioni di processi, di materiali e di strumenti da cataloghi, da internet, ecc.
	Vigilare sulla correttezza linguistica Cercare di controllare sempre la correttezza linguistica. Talvolta, ammettere di dover consultare un dizionario può persino incoraggiare le persone in formazione.
	Presentare modelli di rapporti dell'apprendimento Modelli di rapporti dell'apprendimento di precedenti persone in formazione spiegano più della migliore teoria. Assicurarsi comunque che le persone in formazione non si limitino a copiare per comodità la documentazione dei loro predecessori. Esigere rapporti dell'apprendimento basati su esperienze e osservazioni personali.

4.4. Competenze operative

Nelle ordinanze sulla formazione professionale, le esigenze richieste per una qualifica professionale sono descritte in termini di competenze. Per meglio capire di che cosa si tratta, vale la pena considerare con più precisione il concetto alla base. Lo scopo della formazione professionale è quello di rendere le future persone qualificate capaci di operare. Per questo si parla di competenza operativa. Questa è per così dire la combinazione delle competenze parziali: professionali, metodologiche, sociali e personali.

La competenza è sempre individuale e corrisponde alla capacità di una persona di comportarsi correttamente in una data situazione, di portare a termine autonomamente un incarico, di fornire determinate prestazioni e di intrattenere rapporti adeguati con i colleghi. Questo avviene quando il processo formativo è stato condotto e terminato con successo. In ogni professione sono posti requisiti specifici relativi alle varie competenze.



La **competenza professionale** è la capacità di affrontare in modo autonomo e responsabile i compiti e le situazioni tipiche della professione conformemente alle esigenze teoriche. Per far ciò occorre capire le problematiche e i contesti specifici della professione, essere in grado di svolgere correttamente gli incarichi e conformemente agli obiettivi.

Esempio di competenza professionale:

un cuoco in formazione conosce i più importanti vini francesi e i vari vitigni e sa quale vino accompagna al meglio una determinata pietanza.

La **competenza metodologica** è un concetto della pedagogia e designa la capacità di appropriarsi di una determinata materia nel modo più efficace e abile possibile. La competenza metodologica è legata a un contenuto e a una competenza professionale. Le persone in formazione sviluppano strategie di risoluzione e modi di lavoro impiegando sempre più coscientemente e in modo mirato le tecniche e le procedure a disposizione. La competenza metodologica comprende la capacità di assolvere autonomamente diversi compiti professionali. Disporre di competenza metodologica significa far fronte a compiti e problemi trovando e applicando strategie sensate per la pianificazione e la realizzazione.

Esempio di competenza metodologica:

Un'impiegata di commercio in formazione può redigere un verbale dopo alcune esercitazioni. Sa come procedere durante una seduta, come esprimere un determinato concetto, prendere nota di quanto detto, strutturare il verbale dopo la seduta e scriverlo in modo comprensibile.

La **competenza sociale** comprende tutte le capacità e gli atteggiamenti personali con i quali una persona si rivolge agli altri e influenza così anche il loro comportamento e la loro mentalità. Un comportamento sociale competente collega gli obiettivi operativi individuali di una persona con gli atteggiamenti e i valori di un gruppo.

Le competenze sociali sono conoscenze, abilità e capacità che rendono atti ad agire nelle relazioni con altre persone conformemente alla situazione. Spesso viene utilizzato il concetto inglese «soft skills», che descrive la capacità di portare spirito di gruppo, motivazione ed entusiasmo nella collaborazione con altri (clienti, superiori, colleghi) e di utilizzarli per obiettivi comuni. Nel mondo del lavoro le «soft skills» vengono utilizzate anche come misura delle possibilità dei superiori di influenzare la prestazione lavorativa di collaboratrici e collaboratori.

Esempio di competenza sociale:

un giardiniere in formazione deve allestire assieme al suo capo il giardino di un cliente. Deve quindi informarsi sulle preferenze dei committenti, su come vogliono strutturare e utilizzare il giardino e consigliarli in maniera conseguente. Preferiscono arbusti sempreverdi o altre piante? Come far capire alla padrona di casa che il terreno non è adatto al roseto che vorrebbero creare?

Il concetto di **competenza personale** deriva originariamente dal settore sanitario e designa la capacità dei pazienti di assumersi, sulla base di sapere e conoscenze, la responsabilità del processo di cura e della riabilitazione. A questo appartiene tra l'altro anche la gestione del proprio processo di cura, l'attenzione a uno stile di vita sano, ma anche la capacità di trovare vie per convivere meglio con la malattia o la menomazione.

Le strategie e le misure atte a percepire e organizzare la vita con iniziativa propria, senso di responsabilità e autodeterminazione sono designate anche con l'usuale termine inglese «empowerment». Le competenze personali sono quindi le capacità e gli atteggiamenti con i quali si esprime la posizione individuale nei confronti del mondo e in particolare del lavoro. Tra tali competenze figurano l'affidabilità, l'autonomia, la sopportazione del carico di lavoro e la disponibilità ad apprendere.

Esempio di competenza personale:

ogni mattina un'operatrice assistenziale in formazione deve cambiare la biancheria da letto della casa per anziani, lavoro che non le piace, trova noioso e faticoso. Malgrado ciò, come può motivarsi e svolgere bene tale lavoro? Potrebbe, ad esempio, pensare alla passeggiata che farà nel pomeriggio nel parco e compiacersene anticipatamente.

Competenze professionali specifiche

Ogni lavoro presuppone determinate competenze. Le competenze sociali di una parrucchiera sono contemporaneamente parte delle competenze professionali e metodologiche. Da lei si esige infatti che serva in maniera cortese i clienti e sia paziente nei loro confronti. Un orologiaio specializzato nella riparazione deve invece disporre anzitutto di competenze professionali e metodologiche elevate, abilità manuale e una precisa capacità di osservazione. Se però deve presentare a un cliente un orologio molto costoso, dovrà mostrare buone maniere e senso della vendita: in questo caso tali qualità rientrano nelle competenze sociali.

4.5. Gestire colloqui

Nell'azienda formatrice le persone in formazione sono in contatto permanente con il formatore e altri superiori. Questi contatti hanno spesso carattere informale, ma non solo, in quanto hanno luogo anche colloqui per discutere prestazioni, difficoltà e cambiamenti. I formatori devono essere in grado di gestire i colloqui in modo competente e dovrebbero, quindi, padroneggiarne le principali tecniche di conduzione. Questo può tornar loro utile in molte situazioni: assunzione di una persona da formare, definizione degli obiettivi, bilancio della situazione e introduzione di un argomento.

In linea di massima basta prepararsi accuratamente a un colloquio e rispettare alcune regole. Vale la pena fare questo sforzo, perché un colloquio ben gestito crea fiducia e ha un effetto positivo su tutti i processi di formazione.

Regole per gestire colloqui

Prima del colloquio

Fissare l'obiettivo:

- L'obiettivo principale del colloquio deve essere chiaro. Evitare di seguire più di un obiettivo alla volta.

Prendere in considerazione il contesto:

- lo stesso: i miei punti forti e deboli, condizioni quadro e opportunità proprie.
- L'interlocutore: punti forti e deboli, possibilità e limiti.
- La relazione: facile/difficile, rapporto di fiducia, comunicazione facile/difficile.

Determinare la strategia:

- Scegliere un procedimento adeguato, uno stile di colloquio direttivo o meno, domande aperte o chiuse.

Convocare l'interlocutore:

- Verbalmente o per iscritto.

Gestire il setting:

- Luogo, spazio, momento, durata, ambiente tranquillo.

Svolgimento del colloquio

Inizio:

- Relazione: creare contatto, stabilire un buon clima di colloquio.
- Contenuto: render noti gli obiettivi, verificare il consenso dell'interlocutore, fissare durata e svolgimento del colloquio.

Svolgimento:

- Strutturare lo svolgimento: suddividere le fasi, riformulare e chiedere, rilevare i punti di convergenza.
- Curare la relazione: rimanere calmi, ascoltare attivamente, rilevare e seguire le affermazioni dell'interlocutore.
- Tenere sempre in vista l'obiettivo: gestire il colloquio includendo l'opinione dell'interlocutore.
- Imprevisti: rimanere attenti e reagire in modo flessibile.

- Conclusione:
- Riassumere i concetti più importanti: assicurarsi che siano compresi allo stesso modo.
 - Formulare le conclusioni: assicurare che siano comprese.
 - Riscontri: verificare se tutto è stato capito e se le decisioni prese sono accettate da tutti; valutare contenuto e svolgimento del colloquio.
 - Fissare il prosieguo del procedimento: chi? cosa? quando?

Dopo il colloquio

- Valutare:
- Punti principali e contenuto, risultati, svolgimento.
- Autovalutarsi:
- Prendersi il tempo per riflettere sui propri punti forti e deboli nell'atteggiamento e nella tecnica di colloquio.

(Si veda la lista di spunta «Griglia per la preparazione dei colloqui»).

Griglia per la preparazione dei colloqui

X	Analisi del gruppo
	Quante persone parteciperanno al colloquio?
	Chi sono gli interlocutori? • Categoria professionale • Specialista • Età • Formazione • Generalista • Origine • Esperienza • Simpatia / antipatia • Pregiudizi
	Qual è il loro atteggiamento? • Favorevole – neutro – contrario • Positivo – aperto – scettico
	Cosa interessa loro? • Cosa è importante per loro? • Cosa non è importante per loro? • Cosa vogliono sentire da me?

X	Tema del colloquio
	• Determinare i contenuti • Determinare le priorità
	Obiettivi e messaggio • Quali sono gli obiettivi del colloquio? (obiettivi globali) • Cosa voglio ottenere come minimo dal colloquio? (obiettivi minimi) • Quali sono i miei messaggi concreti adeguati al destinatario?
	Domande da porre a se stessi • Cosa significa il colloquio per me? • Quale sfida rappresenta il colloquio per me? (riguardo alle diverse premesse nel gruppo, alle circostanze complesse, ai messaggi delicati) • ...

X	Mezzi retorici
	• Tesi • Dichiarazioni • Conclusioni • Argomenti • Esempi • Momenti forti • Fatti • Confronti • Modi per rendere più scorrevole il tutto

X	Mezzi audio visivi
	• Beamer • Retroproiettore • Flipchart • Documentazione • Modelli • Materiale per scrivere

X	Modo di procedere
	• Tappe, obiettivi parziali • Luogo, momento e durata (pianificare tempo sufficiente) • Informazioni preliminari agli interlocutori • Documentazione (consegnare prima o distribuire durante la seduta) • Determinare la disposizione dei posti
	• Apertura • Ordine del giorno, punti chiave • Domande • Eventuali obiezioni • Determinare l'estensore del verbale

X	Svolgimento
	Introduzione • Saluto, introduzione al tema, motivazione • Indicazione degli obiettivi, senso e scopo del colloquio • Presentazione dei partecipanti
	Svolgimento della seduta • Creare buone condizioni quadro (posto sufficiente, bevande, calma, aerazione, luce) • Praticare l'ascolto attivo (ascoltare, lasciare parlare, dare riscontri) • Rispettare la durata adeguata della seduta e le pause • Articolazione del colloquio/della seduta (presentazioni, discussioni, atelier) • ...
	Chiusura della seduta • Conclusioni • Riassunto • Seguito dei lavori • Accordi
	Conclusione positiva, ringraziamento, dichiarazione finale
	Operazioni successive • Rispettare gli impegni • Inviare il verbale

4.6. Risolvere problemi

Ineluttabilità dei conflitti

Molti sono dell'idea che in un'azienda ben gestita non ci sono conflitti. La realtà è ben diversa: nella convivenza umana i conflitti sono inevitabili. Se risolti in modo costruttivo, possono contribuire molto allo sviluppo e al miglioramento di rapporti e processi di lavoro. Se rimangono irrisolti, possono portare a frustrazione, rotture e separazioni, disturbando o persino paralizzando interi processi lavorativi.

Evitare conflitti inutili

Una buona struttura organizzativa, ruoli chiaramente definiti in un sistema gerarchico, obiettivi condivisi e riscontri regolari sulla verifica della situazione, contribuiscono a ridurre il rischio di conflitti. Un conflitto può però anche indicare un punto debole dell'organizzazione e contribuire così a un miglioramento della struttura.

È importante riconoscere ed evitare modelli di comportamento che creano tensioni inutili. Soprattutto quattro atteggiamenti possono pregiudicare il clima aziendale:

- **La critica non costruttiva**
In particolare quando si riferisce a terzi assenti
«Non trovi anche tu che Enrico abbia agito molto scioccamente?»
- **Il disprezzo**
Comportamento sprezzante
«In ogni caso non riuscirà mai a fare nulla»
- **Il contrattacco e la vendetta**
«Gli farò vedere io chi comanda qui!»
- **La ritirata e la rassegnazione**
«Con lui non parlo più, tanto non migliorerà mai»

Appena insorge un'ostilità è utile applicare una buona tecnica per la risoluzione dei conflitti.

Indizi di conflitto

I conflitti non si presentano improvvisamente. Se i responsabili di un'azienda sono sensibilizzati, possono già scoprire i segnali premonitori di conflitti, cosa che rende possibile una pronta reazione.

- Impazienza, mancanza di disponibilità all'ascolto
- Accuse sostenute in modo emozionale
- Attacchi alle altre opinioni ancor prima che queste siano completamente espresse
- Mancanza di uno spirito di cooperazione
- Attacchi personali
- Osservazioni sprezzanti verso il gruppo
- Distorsione dei contributi dei partecipanti

Con domande mirate, i responsabili possono farsi un'idea della situazione (si vedano le liste di spunta «Chiarire e risolvere conflitti» e «Gestione dei conflitti»). In quest'ambito è utile rispettare le regole di comunicazione e le tecniche di risoluzione di conflitti. Il seguente schema di colloquio mostra i vari modi di procedere.

Gestione dei conflitti – una griglia per il colloquio

Se durante un colloquio in cui si discute un conflitto si osservano i seguenti punti, le probabilità di risolverlo in modo costruttivo sono elevate:

Causa

Assicurarsi di avere veramente a che fare con la persona che ha causato il conflitto e chiarire se è in grado di contribuire a trovare una soluzione.

Luogo e momento

Badare a che la discussione si svolga in un luogo adeguato e al momento giusto per voi e per i vostri interlocutori. Nella misura del possibile, evitare fonti di disturbo esterne.

Atteggiamento rispettoso

Per farsi capire, accertarsi che l'interlocutore stia effettivamente ascoltando. Le situazioni di conflitto implicano il divampare delle emozioni che possono rendere impossibile la discussione. Vale la pena stabilire un contatto e una base di rispettosa fiducia reciproca, prima di concentrarsi sul tema vero e proprio.

Oggettività

Descrivere quello che è successo senza esprimere un giudizio.

Emozioni

Dare spazio ai propri sentimenti e comunicarli. A tal proposito, esprimersi in prima persona: «Mi sento ferito da..., faccio fatica con questo atteggiamento...».

Desiderio di cambiamento

Comunicare cosa deve essere cambiato per uscire dalla situazione problematica. Porre domande per controllare qual è l'opinione dell'interlocutore sulla proposta e se può essere d'accordo. Formulare accordi comuni.

(Si veda il capitolo B 6.1.)

Il CSFO ha pubblicato dei promemoria su diversi temi che potrebbero creare dei conflitti. Vi figurano la violenza, il mobbing, il razzismo e le molestie sessuali. I promemoria sono consultabili su www.formazioneprof.ch/promemoria (si veda il capitolo B 6.2.).

Chiarire e risolvere conflitti

X	Domande sulla situazione conflittuale
	Cosa sta succedendo? Quali sono i fatti?
	Qual è la frequenza dei conflitti? Sono regolari o eccezionali?
	Chi sono le persone colpite o coinvolte?
	Quando e in quale situazione succede?
	Perché succede? Quali sono le possibili cause?
	Cosa è già stato intrapreso per risolvere il problema? Con quale risultato?
	Qual è il mio ruolo in tutto questo? Quale ruolo voglio o devo svolgere? Quale ruolo mi viene imposto o attribuito?
	Chi dovrebbe collaborare attivamente alla ricerca di una soluzione?
	Come si informa sul problema da analizzare? Chi viene informato? Chi non viene informato? Perché no?

X	Approcci risolutivi
	In quale ambito deve essere modificato qualcosa per rendere possibile una soluzione costruttiva?
	Quali elementi positivi sono già disponibili per la soluzione perseguita?
	Quali sono le resistenze e le difficoltà prevedibili?
	Quali conoscenze e quali capacità mi mancano oggi per realizzare la soluzione perseguita del problema?
	Cosa mi ha fatto capire l'analisi?

Gestire conflitti

X	Strategie	Parole chiave
	Esporre i conflitti (confronto): • Spiegare all'interlocutore la gravità della seccatura che mi causa la situazione. • Parlare in prima persona anziché esporre gli argomenti con «tu hai detto, tu hai fatto...».	Mi disturba ...
	Citare il proprio obiettivo: «Vorrei...»	Il mio obiettivo
	Accertare l'obiettivo dell'interlocutore: • Porre domande dirette: «Cosa desideri?» • Porre domande di controllo sull'obiettivo reale «Come vedi questo?» «Cosa dici a tal proposito?» • Ascoltare attivamente	Il tuo obiettivo
	Cercare punti comuni: • Quali sono i punti comuni degli interlocutori?	Punti comuni
	Cercare idee, accettare, valutare: • Come può essere risolto il problema?	Cercare soluzioni
	Trovare un accordo: • Concreto, dettagliato, limitato nel tempo. • Dopo un lasso di tempo prefissato verificare se è possibile mettere in pratica l'accordo e se tutti sono soddisfatti.	Accordo

4.7. Lavorare in gruppo

Lavorare in gruppo è importante

La formazione individuale comprende aspetti positivi tanto quanto quella di gruppo. Nell'economia in generale e in molte aziende formatrici il lavoro di gruppo ha sempre più importanza. Le persone in formazione sono integrate in procedimenti di lavoro e di conseguenza in un team o in alternanza in piccoli o grandi gruppi. Se si lavora in gruppo, il successo di un progetto dipende dal modo in cui cooperano i collaboratori. Per questo è importante che i formatori si preoccupino del significato di lavorare in gruppo e soprattutto del modo in cui integrare la persona in formazione. Sostanzialmente si deve controllare se il lavoro in questione è adatto a un lavoro di gruppo. Esso è indicato quando serve a compiere un incarico in modo efficiente.

Il successo della collaborazione nel gruppo dipende da quanto segue:

- se le persone coinvolte definiscono chiaramente relazioni e processi di lavoro,
- se concordano e perseguono un obiettivo comune,
- se possono approfittare reciprocamente delle risorse,
- se pensano e operano in modo globale e interdisciplinare.

Se in un'azienda il numero delle persone coinvolte in un processo di lavoro completo o parziale è sufficiente (persone in formazione e/o collaboratori), spesso è vantaggioso pianificare e svolgere singole fasi di formazione in lavoro di gruppo. Per questo ci sono determinate regole da osservare.

Vantaggi e svantaggi del lavoro di gruppo

Riguardo al lavoro di gruppo, gli ottimisti pensano immediatamente al vantaggio di procedere assieme. I pessimisti vedono piuttosto lo svantaggio di rendere la vita facile ai pigri a spese di tutto il gruppo. A dipendenza di come è attuato il lavoro di gruppo, prevalgono i fattori positivi o quelli negativi. Lavorare in gruppo in modo ben organizzato comporta generalmente solo vantaggi: elevata motivazione dei collaboratori, flessibilità, mobilitazione di risorse e punti forti personali.

- Vantaggi:**
- è divertente;
 - il contatto e la comunicazione soddisfano bisogni sociali;
 - i compiti lavorativi sempre più complessi e interdisciplinari possono essere svolti meglio assieme;
 - il confronto delle percezioni soggettive dei singoli è fonte di creatività;
 - in gruppo determinati lavori possono essere svolti con più efficienza.

- Svantaggi:**
- dispendio di tempo per l'organizzazione del lavoro;
 - richieste troppo elevate nei confronti dei singoli partecipanti;
 - rischio di competizione anziché di cooperazione.

Fattori di successo del lavoro di gruppo

- Il gruppo ha un obiettivo comune.
- Il gruppo definisce le regole della collaborazione.
- I membri del gruppo comunicano fra loro.
- I conflitti sono riconosciuti e le soluzioni sono affrontate in gruppo in modo costruttivo.
- Le capacità e abilità dei membri del gruppo sono messe a profitto.
- I membri del gruppo si sostengono reciprocamente.
- Lo scambio di informazioni è regolato e funziona.
- I membri del gruppo si accettano a vicenda.

Lavorare in gruppo – diverse possibilità

La forma del lavoro di gruppo dipende dall'impostazione del problema:

- **Compiti singoli**

La prestazione del gruppo corrisponde alla somma delle prestazioni dei singoli membri. Non si tratta quindi di un vero e proprio lavoro di gruppo, ma piuttosto della somma di lavori individuali. Il pericolo che singoli membri non partecipino è grande.

- **Compiti interdipendenti**

Nella realizzazione del compito, le persone in formazione dipendono direttamente le une dalle altre. Un lavoro lento o consegne non comprese correttamente possono pregiudicare o rendere impossibile la realizzazione dell'obiettivo. Il pericolo di conflitti o di disinteresse è grande.

- **Compiti non interdipendenti**

I membri del gruppo lavorano in modo indipendente l'uno dall'altro. La prestazione del gruppo corrisponde spesso alla prestazione della persona più competente.

- **Compiti combinati**

Dipendono dal modo in cui i membri del gruppo coordinano le loro attività. Ogni membro sviluppa un sapere e un saper fare speciali e li trasmette agli altri. Con l'intero saper fare il gruppo lavora a un compito e raggiunge un risultato ottimale. Così si consegue una reale cooperazione.

Organizzazione efficace del lavoro in gruppo

- Scegliere un compito adatto.
- Costituire gruppi da tre a sei persone. Un'elevata eterogeneità, quindi un gruppo formato da membri dalle capacità molto diverse, è vantaggiosa.
- Suddividere il lavoro in parti ragionevoli, adeguate ai diversi membri del gruppo.
- Dare a ogni persona la responsabilità di una parte.
- Determinare il tempo a disposizione per l'elaborazione individuale del lavoro assegnato.
- Scambiare in gruppo le conoscenze acquisite e pianificare il proseguimento comune del lavoro.

Durante il lavoro di gruppo, il formatore è a disposizione dei singoli membri del gruppo e vigila sull'avanzamento dei lavori. Viene valutato sia il prodotto finale sia il processo di lavoro.

4.8. Dirigere e motivare

Le persone che affrontano con motivazione il loro lavoro forniscono buone prestazioni e intrattengono anche relazioni buone e stabili con il loro ambiente e i superiori.

La mancanza di motivazione nasce soprattutto quando le persone in formazione o i collaboratori non sanno esattamente qual è il loro compito oppure quando lo ritengono noioso. A volte un lavoro può rivelarsi interessante già di per sé, ma se come compito singolo è piuttosto noioso, può essere reso più interessante se visto e inteso, ad esempio, come parte della propria formazione o di un progetto più esteso.

Fattori che influenzano la motivazione

- **Il valore accordato al successo**

Le persone persuase dell'importanza del successo del loro lavoro tentano di ottenere buoni risultati.

- **La percezione della propria competenza**

Ogni persona normalmente sa stimare abbastanza bene le proprie competenze (professionali, sportive, sociali). La percezione della propria competenza rafforza l'autostima e rappresenta il motore della motivazione.

- **La sensazione di essere efficiente**

La sensazione di essere efficiente è legata ad ogni lavoro. In questo, il confronto con la concorrenza o con altre persone assume un grande ruolo e relativizza l'autovalutazione.

- **Motivi per l'impegno personale**

Perché una persona in formazione si impegna, ci sono due ragioni principali:

- gli obiettivi di padronanza (ad esempio essere capaci di assemblare qualcosa senza difficoltà).
Le persone in formazione che pongono al centro questo aspetto, orientano il proprio impegno verso le strategie e il processo di apprendimento.
- gli obiettivi di rendimento (essere il migliore).
Queste persone in formazione preferiscono la competizione e la dimostrazione della loro superiorità.

- **L'interesse**

L'interesse sussiste e rimane relativamente stabile quando la persona in formazione è entusiasta del contenuto di un compito affidatole.

L'interesse può però anche riferirsi al contesto nel quale si svolge un'attività, aumentando o diminuendo a seconda del modo in cui è presentato il compito.

(Si veda la lista di spunta «Promuovere e curare la motivazione»).

Promuovere e curare la motivazione

Un compito centrale dei formatori consiste nel promuovere e curare la motivazione delle persone in formazione. I fattori seguenti possono aiutare a sviluppare la motivazione di giovani specialisti:

X	Fattori di motivazione
	Dare informazione chiare Un'informazione chiara, che precisa anche il contesto di un lavoro, contribuisce a farne comprendere senso e scopo. L'informazione deve essere precisa, corrispondere alle circostanze e, se necessario, essere ripetuta. Essa dovrebbe comprendere gli elementi seguenti: • l'oggetto della formazione • gli obiettivi del processo di lavoro • la durata e le scadenze • la valutazione
	Offrire delle scelte È molto motivante se la persona in formazione – nella misura del possibile – può scegliere fra diversi compiti quello che più le interessa.
	Trasmettere l'utilità del processo di lavoro Niente è più demotivante del lavoro il cui senso non è riconosciuto e compreso. È dunque importante che la persona in formazione conosca e comprenda il contesto del proprio compito.
	Sostenere la persona in formazione nella definizione dei propri obiettivi La persona in formazione è molto motivata a fissare i propri obiettivi e confrontarli alla fine del lavoro con i risultati ottenuti.
	Proporre attività significative Quanto più la persona in formazione percepisce l'importanza del suo lavoro per l'azienda, tanto più è motivata a raggiungere gli obiettivi fissati. Se la portata del lavoro o l'effetto del successo o dell'insuccesso del lavoro sull'azienda sono percepiti, la motivazione sale.
	Variare le attività La noia nasce dalla monotonia. Un buon piano di formazione prevede una molteplicità di attività e compiti.
	Rafforzare la fiducia in se stessi Ogni volta che i formatori professionali lodano in un colloquio professionale la qualità del lavoro o del comportamento, rafforzano la fiducia che la persona in formazione ha in sé e quindi la possibilità di successo, perché il successo genera successo e l'insuccesso genera insuccesso. La cosa più efficace per i formatori è dare loro stessi il buon esempio, motivando così al meglio i collaboratori e le persone in formazione.

Teil Partie Parte A

Kapitel
Chapitre
Capitolo

5



A 5. Fine della formazione

- | | |
|--|-----|
| 5.1. Preparare le persone in formazione alla procedura di qualificazione | 167 |
| 5.2. Certificato di lavoro relativo alla formazione | 170 |
| LISTA DI SPUNTA | |
| • Il certificato di lavoro relativo alla formazione | 174 |
| 5.3. Formazione professionale di base, e poi? | 175 |
| LISTA DI SPUNTA | |
| • Fine della formazione professionale di base | 179 |

5. Fine della formazione

5.1. Preparare le persone in formazione alla procedura di qualificazione

Tutte le persone in formazione sono tenute a presentarsi alla procedura di qualificazione prevista dall'ordinanza relativa alla professione in questione. Superando la procedura di qualificazione la persona dimostra di aver raggiunto gli obiettivi e di soddisfare i requisiti necessari all'esercizio della professione.

Sostenere la persona in formazione durante tutta la formazione

La preparazione alla procedura di qualificazione deve avvenire sin dall'inizio della formazione professionale di base. Infatti, molte persone in formazione non sono abituate al fatto che i temi trattati sull'arco di tutta la formazione vengano esaminati solo alla fine, e devono quindi adattare la strategia dell'apprendimento alla nuova situazione. L'obiettivo della formazione professionale di base dev'essere affrontato e discusso tempestivamente; tutto l'impegno che la persona in formazione investe nella formazione tornerà utile alla procedura di qualificazione.

Le note della scuola professionale, come anche i colloqui semestrali in azienda (rapporto di formazione) fungono da base per fare il punto della situazione, grazie al quale sarà possibile individuare se sia necessario sostenere la persona in formazione nella tecnica dell'apprendimento e del lavoro, e se sia necessaria la frequenza di un corso di sostegno per le materie della scuola professionale in cui si presentano le maggiori difficoltà, e aiutare così la persona in formazione a sviluppare sicurezza nell'ambito professionale.

I formatori possono sostenere la persona in formazione nei seguenti modi:

- eseguendo dei colloqui regolari con la persona in formazione;
- aiutando la persona in formazione a trovare il modo migliore per studiare e discutere regolarmente la preparazione all'esame;
- allestendo insieme alla persona in formazione un piano dell'apprendimento e della preparazione all'esame;
- mettendosi a disposizione qualora la persona in formazione avesse delle domande o delle incertezze;
- rendendo possibile un'esercitazione variegata (ad esempio mettendo a disposizione compiti d'esame degli anni precedenti);
- mettendo a disposizione dei mezzi ausiliari per l'apprendimento (schede, CD-ROM, ecc.);
- organizzando degli esami di esercitazione per l'esame pratico in azienda;
- effettuando delle preparazioni all'esame per le materie professionali.

Fa parte della preparazione all'esame anche la documentazione dell'apprendimento. Gran parte delle ordinanze sulla formazione professionale di base prevede che la persona in formazione tenga una documentazione dell'apprendimento. A tale scopo la persona in formazione deve avere a disposizione il tempo necessario durante gli orari di lavoro. L'ordinanza sulla formazione professionale stabilisce se la documentazione dell'apprendimento può essere usata come strumento di consultazione durante l'esame del lavoro pratico.

Sostegno poco prima della procedura di qualificazione

L'azienda formatrice deve permettere alla persona in formazione di prepararsi per gli esami durante gli orari di lavoro, senza però dedurre nulla dal salario. Inoltre, se necessario, deve mettere a disposizione gratuitamente il posto, l'equipaggiamento e il materiale per la realizzazione del lavoro d'esame.

Iscrizione e costi

L'azienda formatrice è responsabile dell'iscrizione della persona in formazione alla procedura di qualificazione. Le eventuali spese o tasse per la procedura di qualificazione non sono a carico della persona in formazione.

Compensazione degli svantaggi

Durante l'apprendimento e la procedura di qualificazione della formazione professionale di base le persone in formazione portatrici di handicap non dovrebbero subire alcun svantaggio. Se la persona in formazione subisce una limitazione nell'apprendimento di una professione a causa di un handicap, l'autorità cantonale, su domanda dell'azienda formatrice, può concedere la compensazione degli svantaggi legati all'handicap. La compensazione degli svantaggi è subentrata alle agevolazioni agli esami. La compensazione viene concessa secondo le necessità individuali provocate dall'handicap. Nonostante la compensazione degli svantaggi, la procedura di qualificazione deve soddisfare i requisiti richiesti dalla professione e non può falsare i risultati.

Se, nonostante i corsi di sostegno, il superamento della procedura di qualificazione è a rischio, la compensazione degli svantaggi legati all'handicap è concessa in caso di handicap fisico e di difficoltà di apprendimento come discalculia e dislessia (difficoltà matematica e linguistica). La domanda per la compensazione deve essere fatta al più tardi al momento dell'iscrizione all'esame; all'iscrizione devono essere allegati i vari certificati necessari rilasciati dagli specialisti competenti (medici, ecc.).

Promemoria CSFO «Dislessia e discalculia» e «Compensazione degli svantaggi per persone con handicap nella formazione professionale» → www.formazioneprof.ch/promemoria

Organizzazione

L'organizzazione della procedura di qualificazione varia da Cantone a Cantone ed è di competenza dell'ufficio cantonale della formazione professionale, della commissione d'esame o delle organizzazioni del mondo del lavoro. Gli esami sono condotti e valutati dai periti, ovvero da professionisti qualificati con una certa esperienza o docenti delle scuole professionali, designati dagli organi d'esame competenti, nominati dall'autorità cantonale e preparati al loro incarico.

Note

I risultati ottenuti durante la procedura di qualificazione sono valutati con delle note che vanno dal 6 all'1; la nota migliore è 6, la peggiore è 1 e la sufficienza è raggiunta con il 4. Come note intermedie sono ammesse unicamente le mezze note (art. 34 cpv. 2 OFPr).

Per le scuole professionali e per i corsi interaziendali vale la seguente scala delle note:

Nota	Prestazione	
6	ottima	sufficiente
5	buona	
4	sufficiente	
3	debole	insufficiente
2	molto debole	
1	inutilizzabile	

Al momento della procedura di qualificazione, i professionisti affermati attestano se le giovani leve hanno le competenze necessarie all'esercizio della professione. Superando la procedura di qualificazione i giovani ottengono una qualifica riconosciuta.

Reclamo

Nel caso che la persona in formazione non abbia superato la procedura di qualificazione, può essere inoltrato reclamo.

L'istanza di reclamo varia da Cantone a Cantone. Per poter inoltrare reclamo presso la commissione d'esame, l'interessato deve redigere un'istanza con la relativa motivazione. È quindi raccomandato visionare i lavori d'esame prima di inoltrare reclamo affinché la motivazione sia sufficiente.

Ripetizione

Nel caso di bocciatura è possibile ripetere l'esame una seconda volta. Le singole parti della procedura di qualificazione possono essere ripetute al massimo due volte.

Il contratto di tirocinio scade al termine della durata contrattuale. Se le persone in formazione vogliono ripetere un esame bocciato, l'azienda formatrice può prolungare il contratto; si tratta di una soluzione ragionevole che aumenta le probabilità di superamento dell'esame ripetuto. In genere vanno ripetute unicamente le parti della procedura di qualificazione valutate insufficienti.

Certificato delle competenze per la formazione professionale di base biennale CFP

Chi, pur ripetendo la procedura di qualificazione, non riesce a conseguire il certificato al termine della formazione, ha diritto all'attestazione individuale delle competenze. A questo fine sono determinanti le competenze definite nel piano di formazione. Il certificato delle competenze completa il certificato di lavoro relativo alla formazione, comprende le competenze acquisite, designa il livello di apprendimento raggiunto alla fine della formazione e riassume tutte le valutazioni che sono state effettuate dall'azienda formatrice durante la formazione.

La Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale CSFP, in collaborazione con le relative associazioni professionali, ha elaborato un certificato delle competenze standardizzato. Tale formulario è di carattere vincolante, dato che riprende sia lo stemma della CSFP che quello dell'organizzazione del mondo del lavoro in questione. L'azienda formatrice compila e firma il certificato delle competenze.

I formulari e gli esempi dei certificati delle competenze si trovano su → www.formazioneprof.ch/centrodownload

5.2. Certificato di lavoro relativo alla formazione

Alla fine del rapporto di lavoro, come ogni lavoratore, anche la persona in formazione ha diritto a un certificato redatto dal datore di lavoro. Questo documento deve indicare la natura della professione appresa e la durata della formazione professionale di base (art. 346a CO). Su richiesta della persona in formazione o del suo rappresentante legale, il certificato può comprendere anche le capacità, le prestazioni e la condotta della persona in formazione. Molte aziende inseriscono queste informazioni nel certificato anche senza che venga loro fatta una richiesta specifica.

Nonostante la persona in formazione, dopo aver superato la procedura di qualificazione, ottenga già un attestato o un certificato federale rilasciato dal Cantone, l'azienda formatrice è tenuta a redigere un certificato di lavoro relativo alla formazione.

I rapporti di formazione regolarmente compilati e discussi insieme alla persona in formazione fungono da base per la stesura di tale certificato. Grazie ai rapporti di formazione, si possono infatti vedere le prestazioni, le competenze e la condotta rilevati durante l'intera formazione professionale di base.

Un certificato di lavoro relativo alla formazione deve essere veridico e benevolo. Va redatto cominciando con le esperienze positive fatte con la persona in formazione, senza usare messaggi nascosti o in codice. Gli aspetti negativi relativi alla condotta o alle prestazioni vengono ripresi nel certificato solo quando hanno segnato la maggior parte o tutto il periodo della formazione professionale. Durante la stesura del certificato non bisogna dimenticare di avere a che fare con dei giovani, che nel periodo della formazione hanno subito molti cambiamenti anche al di fuori della formazione: sono diventati maggiorenni, si sono innamorati, e forse sono stati delusi, hanno imparato a guidare, hanno fatto le prime esperienze con l'alcol, hanno dovuto cominciare a prendersi le proprie responsabilità in molti campi e si stanno trasformando in persone autonome.

Per chi cerca un posto di lavoro, ogni certificato di lavoro rappresenta una referenza importante. Inoltre, il certificato di lavoro relativo alla formazione è l'unica referenza, oltre all'attestato federale di capacità o al certificato di formazione pratica, che le persone in formazione possono presentare non appena finita la formazione. Il certificato di lavoro relativo alla formazione dovrebbe essere consegnato al più tardi l'ultimo giorno di lavoro.

Nel caso in cui la persona in formazione non potesse continuare a lavorare in azienda dopo la formazione professionale, le si dovrebbe consegnare un certificato intermedio che potrà presentare al momento della ricerca di un nuovo lavoro. Il contenuto del certificato intermedio non si differenzia molto dal certificato di lavoro; comprende la natura delle attività e dei compiti principali eseguiti dalla persona in formazione, le sue competenze, le prestazioni e la condotta. Il certificato intermedio, alla fine della formazione, può essere completato con le informazioni mancanti (ad esempio con i risultati della formazione professionale) e diventare così il certificato di lavoro relativo alla formazione.

Per la stesura di un certificato di lavoro si può ricorrere ai seguenti documenti:

- **due esempi di certificati di lavoro** (si vedano gli esempi seguenti) e altri esempi di varie professioni (www.formazioneprof.ch/centrodownload)
- **lista di spunta** con i punti più importanti che dovrebbero essere presentati nel certificato (si veda alla fine del capitolo)
- **certificato di lavoro tipo, relativo alla formazione** in formato word che può essere adeguato a seconda delle necessità individuali (www.formazioneprof.ch/centrodownload).

Il certificato di lavoro relativo alla formazione

Il certificato di lavoro relativo alla formazione può essere strutturato come segue:

1. - Generalità e attinenza		
- professione e durata della formazione professionale di base		
- indicazione se l'esame finale è stato superato con buoni risultati		
2. Indirizzo della formazione con eventuale indicazione su attività particolari		
3. Valutazione		
- delle competenze professionali/ nozioni professionali	>	qualità del lavoro e prestazioni
- delle competenze metodologiche/ della condotta professionale	>	metodo di lavoro
	>	indipendenza, affidabilità, impiego dell'attrezzatura dell'azienda e del materiale/ambiente
- delle competenze sociali delle competenze personali e della condotta	>	collaborazione, lavoro nel team, comportamento nei confronti dei collaboratori, motivazione
4. Valutazione generale delle prestazioni: un certificato di lavoro relativo alla formazione deve essere veridico e benevolo. Si stende il certificato cominciando con le esperienze positive fatte con la persona in formazione, non usando messaggi nascosti o in codice. Gli aspetti negativi relativi alla condotta o alle prestazioni vengono riprese nel certificato solo quando hanno segnato la maggior parte o tutto il periodo della formazione professionale. Se non vi è alcun motivo per elogiare la persona, si commenta brevemente e in modo generale il lavoro svolto.		
5. Indicazione sulla fine della formazione o sull'impiego in azienda anche dopo la formazione professionale di base		
6. Ringraziamenti, rammarico e auguri per il futuro		
7. Data del certificato		
8. Firma dell'estensore dell'azienda formatrice		

Il certificato di lavoro relativo alla formazione deve essere in buon italiano e ben impaginato. Viene consegnato al più tardi durante il colloquio finale di lavoro.

Esempio dalla pratica

CARTA INTESTATA

Certificato di lavoro relativo alla formazione

..... (Cognome, nome), nato il, di,
dal al ha conseguito la formazione di disegnatore-
metalcostruttore AFC presso la nostra azienda.

Il piano di formazione individuale è stato allestito in base al piano di formazione
Disegnatore-metalcostruttore/Disegnatrice-metalcostruttrice AFC della SEFRI
e dell'Unione svizzera del metallo USM.

..... (Cognome e nome) è stato introdotto nei vari lavori di costru-
zione del mestiere, inoltre, al computer, è stato istruito soprattutto nell'uso
del programma CAD (AutoCAD). Ha acquisito delle esperienze in particolar
modo negli ambiti delle facciate in metallo, delle porte antincendio, finestre
e porte alu, nonché nella metalcostruzione in generale.

Durante il lavoro ha acquisito molte conoscenze nella lavorazione di lamiera
e dei profili. Durante i quattro anni di formazione, ha fatto uno stage in officina,
di cinque mesi; ha quindi potuto partecipare ai lavori nei vari reparti di
fabbricazione, nonché di montaggio.

..... (Cognome, nome) ha frequentato regolarmente la scuola
professionale e ha superato l'esame finale. Le sue competenze professionali
nella metalcostruzione e le conoscenze di CAD e informatiche (windows XP,
word/exel, proALPHA, M5), sono una base solida per la carriera professionale.

Il suo comportamento nei confronti dei superiori e dei colleghi di lavoro,
nonché delle altre persone in formazione è sempre stato corretto.

Ci auguriamo che (cognome, nome) con questa opportunità
di lavoro quale metalcostruttore nel reparto pianificazione che terminerà a
fine possa mettere a frutto quanto imparato. Ciò gli permetterà
di sviluppare il suo grande potenziale e progredire anche nell'affidabilità.
Siamo molto lieti del fatto che abbia deciso di iscriversi ai corsi di maturità
professionale, facendo così un primo passo verso la formazione continua.
Auguriamo a (cognome, nome), che possa impegnarsi al
massimo, con costanza e serenità, nella strada intrapresa.

Esempio SA

.....
Direttore del reparto facciate
.....
formatore

..... (Luogo), il (data)

Esempio dalla pratica

CARTA INTESTATA

Certificato di lavoro relativo alla formazione

..... (Cognome, nome), nata il, di, dal
..... al ha conseguito la formazione professionale di base
di logistica AFC presso la nostra azienda.

Il piano di formazione individuale è stato allestito in base al piano di formazione
Logisitco/Logistica AFC della SEFRI e dell'Associazione Svizzera per la formazione
professionale in logistica (ASFL) e la guida metodica tipo dell'ASFL.

..... (Cognome, nome) è stata introdotta nei vari lavori presenti nel
magazzino della nostra sezione di ricezione delle merci, e formata al personal-
computer.

Fanno parte degli ambiti della formazione:

- ricevere la merce e registrarla nel sistema
- stoccare la merce
- cambiare di posto e fare l'inventario del materiale
- preparare e commissionare la merce
- usare gli ausiliari, come il carrello elevatore e gru
- imballare e caricare la merce

..... (Cognome, nome) ha frequentato regolarmente la scuola
professionale e ha superato l'esame finale con successo.

Abbiamo conosciuto (cognome, nome) come persona in forma-
zione affidabile e autonoma. Siamo sempre stati soddisfatti dei lavori da lei svolti.

..... (Cognome, nome) ha sempre dimostrato interesse e ha eseguito
la mole di lavoro assegnatale in modo appropriato, rivelandosi costante e
resistente al carico. Le competenze professionali acquisite le ha sempre applicate
in modo efficiente e si è dimostrata cosciente del lato economico dell'attività.

..... (Cognome, nome) si è integrata molto bene nel gruppo,
mostrandosi aperta alla critica e avendo un buon orientamento ai clienti. Nei
confronti dei superiori, dei colleghi e delle altre persone in formazione si è
sempre dimostrata disponibile e con un atteggiamento impeccabile.

Siamo lieti che in seguito alla formazione abbiamo potuto offrirle il posto di
addetta alla logistica desiderato. Le auguriamo un buon inizio nella vita
professionale, buona fortuna e in bocca al lupo per il futuro.

Esempio SA

.....
Direttore settore logistica.....
formatore

..... (Luogo), il (data)

Il certificato di lavoro relativo alla formazione

I punti 1, 2 e 10 sono obbligatori per l'attestato di lavoro relativo alla formazione.

Su richiesta della persona in formazione, l'azienda è tenuta a inserire anche informazioni relative alle abilità, alle prestazioni e al comportamento della persona in formazione, questa forma più esaustiva si chiama certificato di lavoro relativo alla formazione.

X	Struttura del contenuto
1	(Cognome, nome), nato/a il (data di nascita), di (attinenza), dal (data) al (data) ha conseguito la formazione di (professione) presso la nostra azienda.
2	Il piano di formazione individuale si è basato su ... Durante la formazione professionale di baseennale, (cognome, nome) è stato formato nei seguenti campi operativi: Campo operativo 1 (o seguendo la cronologia degli anni di formazione) • • • • Campo operativo 2 (o seguendo la cronologia degli anni di formazione) • • • • Campo operativo 3 (o seguendo la cronologia degli anni di formazione) • • • •
3	Competenze professionali (abilità)
4	Competenze metodologiche (approccio al lavoro)
5	Competenze sociali e personali (condotta)
6	Impegno supplementare, nozioni particolari
7	Riconoscimento della persona
8	Conclusioni
9	Auguri per il futuro
10	Luogo e data Azienda Firma 1, nome e funzione Firma 2, nome e funzione

Formulario per la stesura del certificato di lavoro relativo alla formazione in formato word
-> www.formazioneprof.ch/centrodownload

5.3. Formazione professionale di base, e poi?

Il formatore dovrebbe cominciare a pensare al futuro della persona in formazione abbastanza presto e aiutarla ad accedere a quello che seguirà, assistendola nella stesura delle candidature, nella ricerca di lavoro, nella ricerca di materiale informativo relativo alle possibili formazioni continue, agli stage all'estero o ad altre offerte transitorie.

Entrata nel mondo del lavoro e carriera professionale

Molti giovani qualificati, prima o poi, dopo la formazione professionale di base, vogliono allargare il loro orizzonte. Oggi è normale che questo avvenga anche al di fuori dalla professione appresa.

La persona in formazione dovrebbe essere informata quanto prima se potrà continuare a lavorare in azienda anche dopo la formazione o se ciò non sarà possibile. Se la persona non potrà essere impiegata presso l'azienda formatrice, questa deve consegnarle un certificato di lavoro intermedio, di modo che la persona in formazione possa procedere con la ricerca di lavoro. L'azienda formatrice redige comunque un certificato di lavoro relativo alla formazione (si veda il capitolo A 5.2.).

Sostegno nella ricerca di lavoro

Durante la ricerca di lavoro, la persona in formazione deve poter contare sul sostegno del formatore. Un compito importante è fungere da referenza. Il formatore è l'unica referenza che la persona in formazione possa avere in materia di esperienza professionale; è quindi molto importante che il formatore, di fronte a un eventuale datore di lavoro, valuti la persona in formazione con sincerità, ma anche con benevolenza, e che sottolinei i suoi punti forti.

Le persone in formazione hanno le seguenti possibilità:

- **Scuole e associazioni professionali**

Le scuole professionali e le organizzazioni del mondo del lavoro dispongono di materiale informativo importante per la transizione tra la formazione e il mondo del lavoro.

- **Offerte degli enti del mercato del lavoro**

Gli enti del mercato del lavoro aiutano chi cerca lavoro. La piattaforma www.area-lavoro.ch comprende molte informazioni sulla ricerca di lavoro, i link di varie borse, sia pubbliche che private, di posti di lavoro e altre indicazioni importanti.

- **Fare uso dei contatti**

La persona in formazione può informare parenti, amici, colleghi, fornitori e clienti dell'azienda formatrice di essere alla ricerca di un posto di lavoro.

- **Leggere gli inserti**

Nei quotidiani, nei settimanali e nelle riviste settoriali si trovano regolarmente delle offerte di lavoro. Inoltre esistono molti portali internet specializzati. Le aziende e le istituzioni pubbliche, spesso pubblicano i posti vacanti sui propri siti internet.

- **Inserire il proprio profilo su una piattaforma internet**

La persona in formazione può far uso del networking basato su internet inserendo il proprio profilo nelle piattaforme competenti.

- **Iscriversi presso un ufficio di collocamento**

Gli uffici di collocamento fanno da tramite tra le aziende con un posto vacante e chi cerca lavoro. Per chi cerca lavoro il servizio è gratuito.

- **Cercare un posto di lavoro all'estero**

Grazie agli accordi bilaterali avvenuti tra la Svizzera e l'UE, per i cittadini svizzeri è diventato più facile trovare un posto di lavoro nei paesi UE e AELS. Sul sito dell'Ufficio federale della migrazione si trovano informazioni utili sui soggiorni all'estero e sull'emigrazione in tutto il mondo.

- **Supplementi ai certificati, utili per cercare un lavoro all'estero o presso una ditta estera**

I supplementi ai certificati sono dei documenti supplementari rilasciati per la formazione professionale di base. Essi contengono informazioni sul titolo conseguito e aiutano i datori di lavoro svizzeri e stranieri a valutare le competenze specifiche del titolare. Inoltre i supplementi ai certificati indicano a quale livello del Quadro nazionale delle qualifiche per la formazione professionale (QNF FP) e del Quadro europeo delle qualifiche (QEQ) corrispondono i singoli titoli. I titolari di un attestato federale di maturità professionale possono richiedere un certificato supplement (si veda: www.supplementrpf.ch).

Aiuto nella candidatura

I formatori possono aiutare le persone in formazione, ad esempio, valutando con loro il dossier previsto per la candidatura. In questo caso si deve prestare particolare attenzione alla lingua, che sia usata correttamente, e alla presentazione grafica. Il dossier, se non richiesto diversamente, deve comprendere: una lettera di presentazione, un curriculum vitae completo, una copia del certificato di lavoro relativo alla formazione o un certificato intermedio e un elenco delle referenze (formatore, insegnante della scuola professionale, ecc.), con indirizzo e numero di telefono. Le referenze possono anche venir presentate in occasione del colloquio di lavoro. Se la persona in formazione viene invitata a un colloquio di lavoro, essa ha il diritto di assentarsi dall'azienda formatrice durante l'orario di lavoro. L'azienda formatrice ha però il diritto di richiedere che le ore di assenza vengano recuperate in un secondo momento.

Stage aperti ai titolari di una formazione

- **Stage professionale**

I giovani accumulano esperienze professionali al di fuori dall'azienda formatrice e approfondiscono così le nozioni professionali. In genere uno stage professionale ha una durata di sei mesi. Il collocamento avviene tramite gli uffici regionali di collocamento URC o l'ufficio del lavoro cantonale.

- **Stage di formazione**

I giovani professionisti, una volta finita la formazione, possono approfondire le proprie nozioni presso un'azienda o un ufficio, aumentando così le loro opportunità sul mercato del lavoro. Il collocamento avviene tramite gli uffici regionali di collocamento URC o l'ufficio del lavoro cantonale.

- **Stage all'estero**

La Svizzera ha stipulato accordi relativi agli stage con vari paesi. Grazie a questi accordi i giovani professionisti che hanno concluso una formazione di una durata minima di due anni, se trovano un posto di lavoro, ricevono un premezzo di lavoro di un massimo di 18 mesi.

Le vie scolastiche che possono intraprendere i giovani professionisti

- **Maturità professionale o seconda formazione professionale di base**

Chi ha concluso una formazione professionale di base con attestato federale di capacità può seguire, ad esempio, un corso di maturità professionale a tempo pieno o una seconda

formazione professionale di base. Chi invece ha concluso una formazione professionale di base biennale con certificato di formazione pratica può seguire una formazione professionale triennale o quadriennale, eventualmente abbreviata, con attestato federale di capacità.

- **Formazione professionale superiore**

Chi ha concluso una formazione professionale di base con attestato federale di capacità, può, tra l'altro, seguire una scuola specializzata superiore o conseguire l'esame federale di professione.

- **Scuole universitarie professionali**

I titolari di un attestato di maturità professionale hanno il diritto di accedere direttamente a una scuola universitaria professionale che segue l'indirizzo della maturità. Inoltre hanno la possibilità di fare un esame complementare «maturità professionale – scuole universitarie» per accedere alle università o alle scuole politecniche in Svizzera.

Coordinare la professione e il servizio militare

Le persone in formazione soggette al servizio militare devono confrontarsi con la scuola reclute e a volte questo avviene prima della fine della formazione. L'interruzione della formazione è però sconsigliata e sarebbe da evitare. L'esercito svizzero offre la possibilità di seguire il servizio militare in una volta sola (servizio in ferma continua).

La carriera militare permette di ampliare le proprie competenze; la formazione dei quadri militari porta a certificati riconosciuti al di fuori dell'esercito (si veda nell'appendice «&»).

Altre possibilità

I giovani professionisti hanno inoltre la possibilità di accettare un'offerta di lavoro temporanea, di lavorare come freelance, di fondare un'azienda o di muoversi verso altri orizzonti professionali. L'importante è che il periodo senza lavoro dopo la formazione venga impiegato nel modo migliore.

Sostegno in caso di bocciatura all'esame finale

Se la persona in formazione non ha superato l'esame finale o se ne ha bocciata una parte, il rapporto di tirocinio può essere prolungato di un anno. L'ufficio cantonale della formazione professionale dovrà verificare quali parti dovranno effettivamente essere ripetute (se quelle scolastiche o quelle aziendali). In caso di prolungamento i nuovi accordi contrattuali dovranno essere sottoposti all'ufficio cantonale della formazione professionale per l'approvazione, in caso contrario il rapporto di tirocinio non varrà come prolungato.

Vi è anche la possibilità che l'azienda formatrice impieghi la persona in formazione con un contratto di lavoro (in genere con un salario ridotto), per far sì che la persona in formazione possa ripetere l'esame finale o le singole parti della procedura di qualificazione.

Sostegno in caso di disoccupazione

Se la persona in formazione non dovesse trovare un lavoro, ha diritto alle indennità di disoccupazione, ed è importante che si iscriva il più presto possibile all'ufficio regionale di collocamento (URC) o che lo segnali al comune in cui abita. L'ufficio di collocamento aiuterà la persona in formazione a cercare lavoro.

Le aziende possono facilitare l'inserimento nel mondo professionale delle persone in formazione

Gli enti del mercato del lavoro hanno elaborato varie offerte per le aziende formatrici. Esse possono ad esempio proporre dei posti di stage. Grazie agli stage, chi ha appena concluso una formazione o chi non dispone di una grande esperienza professionale, ha la possibilità di inserirsi

attivamente nel mercato del lavoro. L'assicurazione contro la disoccupazione si prende carico di una parte del salario per un tempo determinato. Offrendo degli stage, l'azienda formatrice ha inoltre occasione di inserire dei futuri collaboratori, nelle attività dell'azienda e di approfittare del loro know-how. Ulteriori informazioni a proposito si trovano presso gli enti del mercato del lavoro.

Il materiale informativo relativo al periodo dopo la formazione professionale di base viene messo a disposizione da varie istituzioni e autorità (si veda nell'appendice «&»).

Fine della formazione professionale di base

X	Alla fine della formazione professionale tenere conto dei seguenti punti	
	Certificato di lavoro relativo alla formazione e certificato intermedio	Al più tardi, durante l'ultimo giorno di lavoro, la persona in formazione dovrebbe ottenere il certificato di lavoro relativo alla formazione. È possibile consegnare un certificato intermedio prima della fine della formazione, per facilitare la ricerca di lavoro.
	Giornate di vacanza	Le giornate di vacanza devono essere state prese prima della fine della formazione. Le persone in formazione hanno diritto a prendere le vacanze residue durante l'ultimo mese della formazione.
	Ore di malus/ di bonus	Le ore di malus o di bonus devono essere compensate prima della fine della formazione, sia a ore, sia con l'ultimo salario.
	Articoli appartenenti all'azienda	L'ultimo giorno di lavoro la persona deve consegnare gli abiti di lavoro, le chiavi, i badge e tutti gli articoli e gli attrezzi puliti e completi.
	Conoscenze aziendali	Se le persone in formazione non hanno diritto di diffondere le conoscenze aziendali, ciò deve essere dichiarato per iscritto all'inizio della formazione, nel contratto di tirocinio o in un contratto supplementare. Alla fine della formazione è solo opportuno ricordare gli accordi alla persona in formazione.
	Congedo	È pianificato il congedo? Come? Chi deve essere informato?
	Regalo d'addio	La persona in formazione congedata riceve un regalo d'addio? Chi lo organizza?
	Dati del personale	I dati del personale in genere devono essere conservati 10 anni.
	Proroga del contratto di tirocinio	Se la persona in formazione è stata assente per malattia per un lungo periodo o se non ha superato alcune parti della procedura di qualificazione, il rapporto di tirocinio può essere prorogato. In questo caso il contratto di tirocinio deve essere aggiornato e riapprovato dall'ufficio della formazione professionale.
	La persona in formazione viene assunta presso l'azienda formatrice	Se la persona in formazione viene assunta presso l'azienda formatrice deve essere stipulato il contratto di lavoro.

APPROFONDIMENTO

B 1. Il sistema svizzero della formazione professionale

1.1. Il sistema della formazione professionale	185
• La formazione professionale di base biennale con certificato federale di formazione pratica (CFP)	190
• La formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità (AFC)	193
• La maturità professionale	196
1.2. I tre luoghi di formazione	200
1.3. Le reti di aziende formatrici	204
1.4. Le procedure di qualificazione	206
1.5. I costi e i benefici della formazione in azienda	209
1.6. La formazione professionale superiore	211

B 2. I partner della formazione

2.1. I partner della formazione professionale di base	215
2.2. La collaborazione con le autorità cantonali	218
2.3. La collaborazione con la scuola professionale	220
2.4. La collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro	222
2.5. L'orientamento professionale e altri servizi di consulenza	223

B 3. Le condizioni quadro della formazione professionale

3.1. Basi legali	227
• Il diritto pubblico del lavoro e il diritto del contratto collettivo di lavoro	233

B 4. Indicazioni metodologiche per la formazione in azienda

4.1. Trasmettere le conoscenze e le abilità in azienda	243
4.2. Pianificare le tappe della formazione	247
4.3. I progetti	250
• Definizione del progetto	255
4.4. Il ruolo del formatore	256
4.5. L'analisi personale e l'autovalutazione	259
4.6. La valutazione	263
4.7. La tassonomia degli obiettivi di valutazione	266

B 5. Capire e seguire le persone in formazione

5.1. Le caratteristiche dei giovani dai 15 ai 20 anni	271
5.2. Gestire gli adolescenti in formazione	273
5.3. Ansia per gli esami	275
5.4. Comunicazione e informazione	277
• Procedure informative in azienda	280
5.5. Creare un buon ambiente di lavoro	281
• Codice di comportamento dell'azienda	283

B 6. Pari opportunità e relazioni adeguate

6.1. Riconoscere le difficoltà e le dipendenze	287
6.2. Raccolta dei promemoria «Pari opportunità e relazioni adeguate»	289

B 1. Il sistema svizzero della formazione professionale

1.1. Il sistema della formazione professionale 185

PROMEMORIA

- La formazione professionale di base biennale con certificato federale di formazione pratica (CFP) 190
- La formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità (AFC) 193
- La maturità professionale 196

1.2. I tre luoghi di formazione 200

1.3. Le reti di aziende formatrici 204

1.4. Le procedure di qualificazione 206

1.5. I costi e i benefici della formazione in azienda 209

1.6. La formazione professionale superiore 211



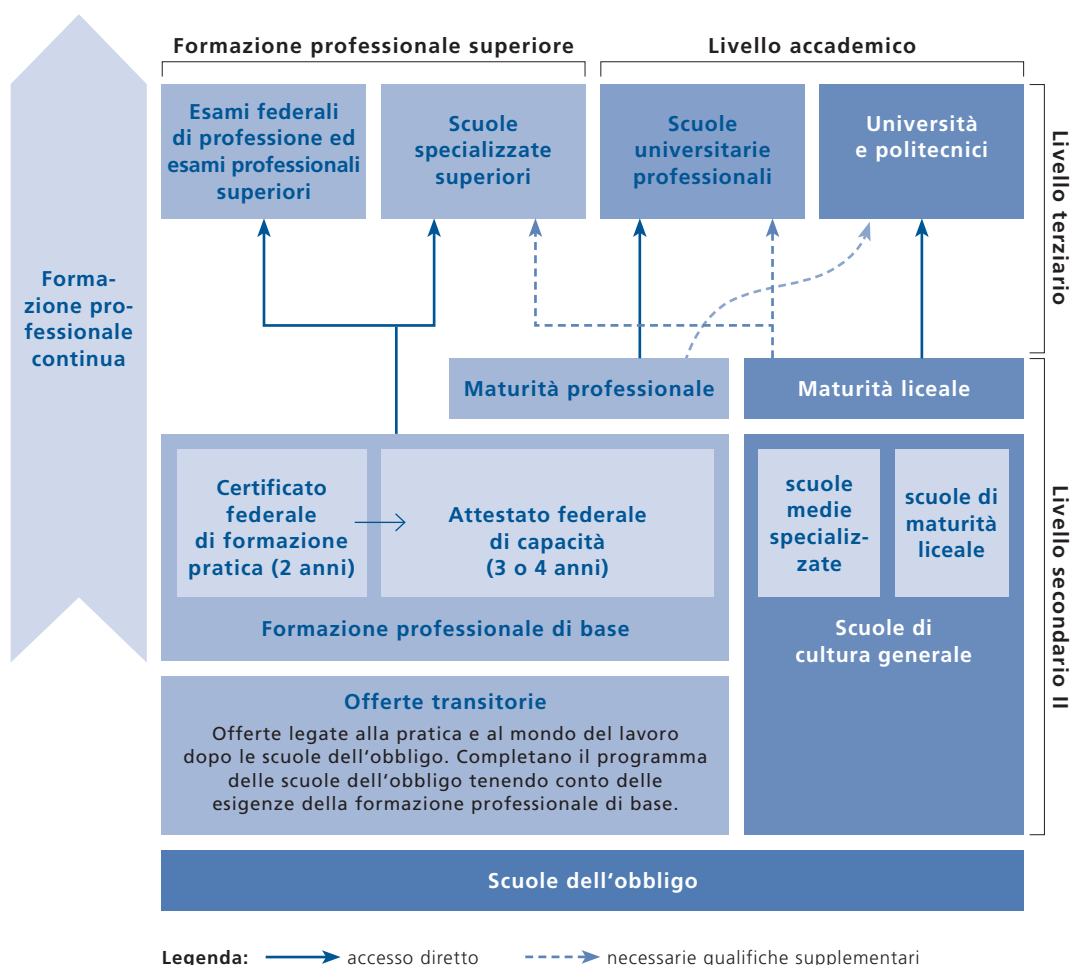
1. Il sistema svizzero della formazione professionale

1.1. Il sistema della formazione professionale

La formazione professionale di base sussegue alle scuole dell'obbligo; essa serve a trasmettere e ad acquisire le capacità, le conoscenze e le abilità necessarie all'esercizio di una professione. La formazione professionale di base si suddivide in tre ambiti: nella pratica professionale, nell'insegnamento di cultura generale e professionale e nei corsi interaziendali.

La formazione professionale offre una vasta gamma di formazioni possibili. Infatti esistono formazioni professionali di base disciplinate a livello federale per circa 230 professioni diverse. La durata di tali formazioni varia tra i due, tre o quattro anni, in cui le persone in formazione hanno occasione di sviluppare e di mettere in atto le proprie capacità e competenze.

Il sistema svizzero della formazione è molto permeabile. Infatti, una volta finita la formazione professionale di base è possibile proseguire con la formazione professionale superiore, con altri tipi di formazione professionale continua o seguire un'altra attività. La formazione professionale di base costituisce un solido fondamento per la carriera e per l'apprendimento permanente.



Caratteristiche della formazione professionale di base

Il sistema duale

La combinazione tra l'esperienza pratica (azienda), le basi pratiche (corsi interaziendali) e le nozioni scolastiche (scuola professionale), è la caratteristica che rende unica la formazione duale.

La formazione professionale a impostazione scolastica

La formazione professionale di base può tuttavia essere seguita anche presso alcune scuole a tempo pieno, come quella d'arti e mestieri, di commercio o presso altri istituti riconosciuti per la formazione professionale pratica.

Diplomi per la vita lavorativa

La formazione professionale è a contatto diretto con il mondo del lavoro. Durante la formazione professionale di base, infatti, vengono trasmesse le competenze richieste dalla professione in questione. Quindi chi finisce tale formazione dispone dei requisiti e del bagaglio essenziale per esercitare la professione appresa.

Sbocchi professionali

Alla formazione professionale di base può seguire la formazione professionale superiore (livello terziario, si veda il grafico della pagina precedente). Durante la formazione professionale superiore vengono acquisite delle qualifiche professionali più specifiche; i professionisti vengono preparati alle funzioni di specialista e di quadro. Con la maturità professionale si ottiene l'accesso diretto alle scuole universitarie professionali di livello accademico. Superando un esame complementare, detto passerella, i titolari di un attestato federale di maturità professionale possono accedere a una scuola universitaria o politecnica. Ma anche le persone con una formazione di cultura generale, che attestano un'esperienza pratica sufficiente, possono entrare nel sistema della formazione professionale.

L'offerta della formazione professionale di base

A seconda della durata e del contenuto, alla fine della formazione professionale di base si ottiene un attestato federale di capacità (AFC) o un certificato federale di formazione pratica (CFP). Si può candidare per un posto di formazione professionale di base, chiunque abbia concluso le scuole dell'obbligo e abbia compiuto almeno quindici anni. La premessa per l'inizio della formazione è la stipula di un contratto di tirocinio tra l'azienda formatrice e la persona da formare, approvato dall'ufficio cantonale della formazione professionale (si vedano i capitoli A 2.3. e B 3.1.).

La formazione si svolge in tre luoghi diversi: nell'azienda formatrice, nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Le ordinanze sulla formazione professionale di base delle singole professioni stabiliscono gli obiettivi, i contenuti e la loro ripartizione nei tre luoghi. Il piano di formazione, in quanto parte integrante dell'ordinanza sulla formazione professionale, stabilisce le competenze operative e il profilo di qualificazione. I responsabili dei tre luoghi di formazione collaborano alla creazione del piano di formazione.

L'azienda formatrice istruisce la persona in formazione nella pratica professionale. Le aziende hanno la possibilità di associarsi, creare una rete di aziende formatrici e offrire così un posto di formazione comune. Le scuole d'arti e mestieri propongono a loro volta la formazione professionale di base.

La scuola professionale ha un programma di educazione professionale, di cultura generale e sport, mentre i corsi interaziendali (CI) completano la pratica in azienda e le lezioni della scuola professionale. I corsi interaziendali vengono di regola organizzati dalle organizzazioni del mondo del lavoro.

La formazione professionale di base biennale con certificato federale di formazione pratica CFP

La formazione professionale di base con certificato federale di formazione pratica CFP dura due anni, nei quali vengono trasmesse qualifiche professionali specifiche, che non presentano grandi difficoltà. In questo modo si può tenere conto delle premesse individuali delle persone in formazione, rifacendosi a un'offerta di apprendimento particolarmente differenziata e a una didattica e una metodologia adeguate.

La formazione professionale di base biennale CFP è un'offerta di formazione autonoma alla quale consegue una qualifica professionale. Il certificato prova che il titolare dispone dei requisiti richiesti sul mercato del lavoro per l'esercizio della sua attività professionale.

Affinché il numero dei giovani che ottiene un titolo federale sia il più alto possibile, vi sono le seguenti misure di sostegno: corsi di sostegno e corsi facoltativi, come pure la possibilità di prolungare la formazione professionale di base. Inoltre, si può richiedere un sostegno individuale speciale.

Le persone in formazione che non superano la procedura di qualificazione della formazione professionale di base biennale, e non ottengono quindi il certificato di formazione pratica CFP, hanno il diritto di richiedere un certificato delle competenze, che certifichi le competenze acquisite durante la formazione. In tal caso sono determinanti le competenze operative stabilite dall'ordinanza sulla formazione professionale di base. La Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale (CSFP) mette a disposizione un formulario unitario per tutta la Svizzera, sul quale sono stampati il suo logo e quello dell'organizzazione del mondo del lavoro competente. Il formulario viene compilato e firmato dall'azienda formatrice.

Inoltre, chi è titolare di un certificato federale di formazione pratica CFP può passare alla formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità AFC. Le competenze già acquisite vengono accreditate, se la nuova formazione avviene nello stesso settore. La permeabilità è regolata dalla relativa ordinanza sulla formazione professionale di base. (Si veda il promemoria CSFO «La formazione professionale di base biennale con certificato di formazione pratica (CFP)»).

La formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità AFC

La formazione professionale di base con attestato federale di capacità AFC dura tre o quattro anni. L'attestato garantisce che il titolare soddisfa le condizioni professionali richieste dal mercato del lavoro per esercitare l'attività professionale appresa.

Le persone in formazione che incontrano difficoltà in singole materie possono frequentare corsi di sostegno supplementari alle ore di lezione obbligatorie. In accordo con l'azienda formatrice, la scuola professionale ha la facoltà di imporre alla persona in formazione di frequentare i corsi di sostegno.

La scuola professionale offre inoltre dei corsi facoltativi per le persone interessate che soddisfano i requisiti dell'azienda e della scuola. La persona in formazione deve concordare la frequenza dei corsi facoltativi con l'azienda formatrice.

Se sono soddisfatti determinati requisiti, è possibile seguire i corsi di maturità professionale, sia durante che dopo la formazione professionale di base con attestato federale di capacità AFC.

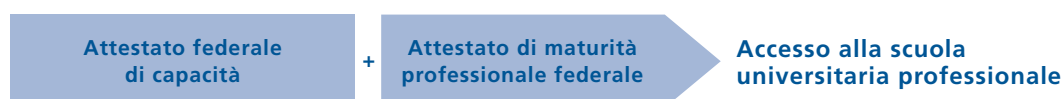
(Si veda il promemoria CSFO «La formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità (AFC)»).

La maturità professionale federale

La maturità professionale federale completa la formazione professionale di base con attestato federale di capacità AFC con un insegnamento di cultura generale più vasto. Oltre a trasmettere i contenuti dell'indirizzo di studio, i corsi di maturità professionale vogliono promuovere le competenze personali, sociali e metodologiche.

L'esame di maturità prevede quindi anche un progetto didattico interdisciplinare (PDI). I candidati lavorano su un progetto e redigono un lavoro scritto mettendo in relazione almeno due materie di maturità e il mondo del lavoro.

I titolari di un attestato di maturità professionale federale possono accedere a una scuola universitaria professionale e seguire un curriculum affine alla loro professione, senza dover sostenere un esame d'ammissione. Se il curriculum di studi scelto non corrisponde alla formazione professionale di base conclusa, sarà necessario conseguire uno stage di un anno che permetterà di accedere agli studi.



I titolari di un attestato di maturità professionale hanno inoltre la possibilità di dare un esame complementare (passerella) per acquisire il diritto di essere ammessi a tutte le università e le scuole politecniche federali, senza dover sostenere una procedura d'ammissione. In generale le nozioni necessarie per tale esame vanno acquisite in un corso bisemestrale.

La maturità professionale è strutturata come segue:

- ambito fondamentale
- ambito specifico
- ambito complementare

Per tutti gli indirizzi l'ambito fondamentale è composto da:

- prima lingua nazionale
- seconda lingua nazionale
- terza lingua
- matematica

a queste si aggiungono due materie dell'ambito specifico che dipendono all'indirizzo scelto:

- contabilità analitica e finanziaria
- creazione, arte, cultura
- informazione e comunicazione
- matematica
- scienze naturali
- scienze sociali
- economia e diritto

e due dell'ambito complementare:

- storia e politica
- tecnica e ambiente
- economia e diritto

sempre in base all'indirizzo scelto.

È possibile giungere alla maturità professionale nei seguenti modi:

- Frequentando un curriculum di formazione riconosciuto e sostenendo gli esami finali
 - parallelamente alla formazione professionale di base (MP 1);
 - dopo aver terminato la formazione professionale di base AFC in un curriculum a tempo pieno (MP 2);
 - parallelamente all'esercizio della professione in un curriculum a tempo parziale (MP 2).
- Sostenendo gli esami federali di maturità professionale senza aver frequentato i corsi preparatori, dopo la conclusione della formazione professionale di base AFC.

(Si veda il promemoria CSFO «La maturità professionale»).

La formazione professionale continua

Vi è una vasta offerta di formazioni professionali continue, quindi strettamente legate al mondo del lavoro. La formazione professionale continua rinnova, approfondisce e amplia le qualifiche professionali già esistenti o permette di acquisirne di nuove. In questo modo viene promossa la flessibilità professionale di ognuno e mantenuta o migliorata la capacità contrattuale sul mercato del lavoro. Dovrebbe avere occasione di rinfrescare le proprie conoscenze e capacità, e di recuperare la formazione mancata, in particolare chi non è abituato a seguire una formazione e chi riprende l'attività lavorativa.

Visto che le conoscenze necessarie per l'esercizio della professione seguono dei cicli d'innovazione sempre più brevi, non è più possibile affrontarle senza una costante formazione continua. Sono quindi richiesti e devono essere sviluppati l'apprendimento esemplare e la capacità di assimilare le novità.

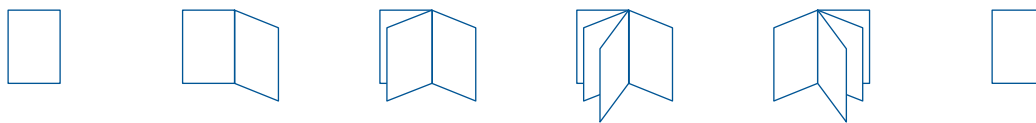
La formazione professionale continua può avvenire a qualsiasi livello di formazione ed è un compito permanente, indipendente dalla fase di vita in cui ci si trova. Gli operatori competenti propongono un'offerta variegata, attenendosi alle necessità delle singole professioni. La formazione professionale continua è organizzata sia dalle scuole professionali sia da istituzioni private.

La formazione professionale di base per adulti

Gli adulti hanno la possibilità di recuperare un titolo di formazione professionale di base. In questo caso, la Legge sulla formazione professionale prevede una vasta scelta di modalità: la gamma si estende da procedure regolamentate e strutturate per settori professionali ad altre procedure di qualificazione.

Validazione degli apprendimenti acquisiti

L'ammissione a una procedura di qualificazione per una professione non dipende dalla frequenza di determinati curricoli formativi. Infatti la Legge federale sulla formazione professionale prevede «altre procedure di qualificazione». La validazione degli apprendimenti acquisiti permette agli adulti che non hanno assolto un curriculum formativo tradizionale, di ottenere comunque un attestato di formazione professionale riconosciuto a livello federale. In questo caso, i candidati devono avere un'esperienza professionale di almeno cinque anni (di cui una parte nella professione ambita) e devono documentare e provare gli apprendimenti acquisiti in un dossier di validazione. Gli esperti esaminano il dossier ottenuto e durante un colloquio con il candidato valutano se esso dispone delle competenze necessarie per ricevere l'attestato federale. Qualora mancassero delle competenze, i candidati hanno cinque anni di tempo per colmare le lacune frequentando una formazione complementare.



La formazione professionale di base biennale con certificato federale di formazione pratica (CFP)

Cos'è la formazione professionale di base?

Per «formazione professionale di base» s'intende una formazione professionale che di regola inizia subito dopo le scuole dell'obbligo. Seguendo una formazione professionale di base, si acquisiscono le conoscenze necessarie per l'esercizio di una professione. La formazione professionale di base si conclude con l'ottenimento dell'attestato federale di capacità (AFC) o del certificato federale di formazione pratica (CFP), a seconda della durata e del contenuto della formazione.

Cos'è la formazione professionale di base con certificato federale di formazione pratica?

La formazione professionale di base con certificato federale di formazione pratica dura due anni e prepara all'esercizio di una professione che non pone grosse difficoltà di apprendimento. Il certificato attesta che il titolare soddisfa le condizioni richieste dal mercato del lavoro per esercitare la sua attività professionale.

Chi può conseguire una formazione professionale con certificato federale di formazione pratica?

Può candidarsi per un posto di formazione professionale di base biennale, chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha raggiunto l'età minima di quindici anni. Prima dell'inizio della formazione professionale bisogna stipulare un contratto di tirocinio.

Alcuni Cantoni propongono delle offerte transitorie scolastiche che preparano alla formazione professionale di base. Informazioni a riguardo si trovano presso gli uffici cantonali della formazione professionale.

Dove avviene la formazione?

La formazione si svolge in tre luoghi diversi: nell'azienda formatrice, nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Le ordinanze sulla formazione professionale e i piani di formazione delle singole professioni ne stabiliscono gli obiettivi, i contenuti e la ripartizione nei tre luoghi. I responsabili dei tre luoghi di formazione collaborano alla creazione del piano di formazione.

Che ruolo ha l'azienda formatrice?

L'azienda formatrice istruisce la persona in formazione nella pratica professionale. Prima dell'inizio della formazione, le due parti sono tenute a stipulare un contratto di tirocinio scritto che deve essere approvato dall'ufficio cantonale della formazione professionale.

Le aziende hanno la possibilità di associarsi, creando una rete di aziende formatrici, e offrire così un posto di formazione comune. Le scuole d'arti e mestieri propongono a loro volta la formazione professionale di base.

Che ruolo ha la scuola professionale?

La scuola professionale offre un programma di educazione professionale, di cultura generale e sport.

Le persone in formazione che incontrano difficoltà in singole materie possono frequentare corsi di sostegno supplementari alle ore obbligatorie. In accordo con l'azienda formatrice, la scuola professionale può imporre alla persona in formazione di frequentare i corsi di sostegno.

Per persone interessate che adempiono i requisiti e della scuola, la scuola professionale offre anche dei corsi facoltativi. La persona in formazione deve concordare la frequenza dei corsi facoltativi con l'azienda formatrice.

Che ruolo hanno i corsi interaziendali?

I corsi interaziendali completano la formazione aziendale e scolastica dispensando conoscenze pratiche di base. La necessità di tali corsi è stabilita per ogni professione nell'ordinanza sulla formazione professionale di base, dove sono menzionati anche i contenuti. Il rendimento delle persone in formazione viene documentato sotto forma di certificato di competenza, espresso in voto, che in alcune professioni va a fare media con la nota dei luoghi di formazione.

Responsabili per i corsi interaziendali generalmente sono le associazioni professionali. I corsi interaziendali sono di frequenza obbligatoria. Su richiesta, l'autorità cantonale può dispensare la persona in formazione dai corsi, se il medesimo contenuto è offerto da centri di formazione aziendali o scuole d'arti e mestieri esterne.

Esiste un sostegno all'apprendimento supplementare?

Se la persona in formazione professionale di base con certificato federale di formazione pratica incontra delle difficoltà, può richiedere di essere accompagnata da una persona specializzata (sostegno individuale speciale).

Quanto dura la formazione professionale di base con certificato federale di formazione pratica?

La formazione professionale di base con certificato federale di formazione pratica dura due anni. La durata della formazione può essere abbreviata o prolungata a seconda delle necessità della persona in formazione.

Come si conclude la formazione?

La formazione professionale di base biennale si conclude con una procedura di qualificazione (di regola con un esame finale). Nella valutazione vengono considerate in particolar modo le competenze acquisite attraverso la pratica professionale.



Quando si applica la compensazione degli svantaggi?

L'ufficio cantonale della formazione professionale, su domanda dell'azienda formatrice o della persona in formazione, può concedere la compensazione degli svantaggi per la scuola professionale, i corsi interaziendali e la procedura di qualificazione. La compensazione degli svantaggi è concessa in caso di handicap fisico o difficoltà nell'apprendimento come dislessia (difficoltà nella lettura e nella scrittura), discalculia (difficoltà matematiche) o in caso di sindrome da deficit di attenzione e iperattività (ADHD).

È possibile passare alla formazione professionale triennale o quadriennale con attestato federale di capacità?

Il titolare di un certificato federale di formazione pratica può passare alla formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità. Le competenze già acquisite vengono tenute in considerazione nella formazione successiva. La permeabilità è disciplinata dalle singole ordinanze sulla formazione professionale di base.

Chi decide i contenuti della formazione?

Le disposizioni relative alla formazione professionale di base con attestato federale di capacità sono regolamentate da un'ordinanza sulla formazione professionale di base emanata dalla Confederazione, diversa per ogni singola professione. Le disposizioni riguardano la durata della formazione, i contenuti, gli obiettivi e le esigenze poste all'azienda formatrice, alla scuola professionale e ai corsi interaziendali, i campi di qualificazione sottoposti a esame e il titolo professionale. L'ordinanza rinvia anche al piano di formazione, che comprende informazioni più dettagliate sulle competenze operative e sul profilo delle qualifiche, e viene aggiornato regolarmente.

Chi si occupa di adeguare le ordinanze sulla formazione professionale di base agli sviluppi del settore professionale?

Ogni cinque anni, le organizzazioni del mondo del lavoro (oml) verificano l'attualità delle ordinanze sulla formazione professionale di base, fondandosi sugli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici. A seconda dei risultati ne può conseguire la revisione dell'ordinanza e del piano di formazione.

Per far sì che la revisione possa essere applicata ragionevolmente, si analizzano la situazione attuale, nonché gli sviluppi futuri delle professioni nel contesto economico, tecnologico, socioculturale e del contesto inerente alla professione.

La oml presenta la domanda per la revisione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, assume la direzione operativa del progetto e definisce i contenuti della professione. La Confederazione, ovvero la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI), emana le ordinanze sulla formazione professionale di base, accompagnando l'intero processo di revisione. I Cantoni, responsabili per l'applicazione, sostengono, a loro volta, il processo di revisione sin dall'inizio inviando alla Commissione per lo sviluppo della professione e della qualità (SP&Q) un delegato specialista in materia di formazione. Le commissioni SP&Q fungono da organo consultivo dei responsabili della formazione professionale di base; lavorano a livello strategico e di contenuto, hanno potere di proposta nei confronti delle oml, ma non hanno potere decisionale.

Basi legali

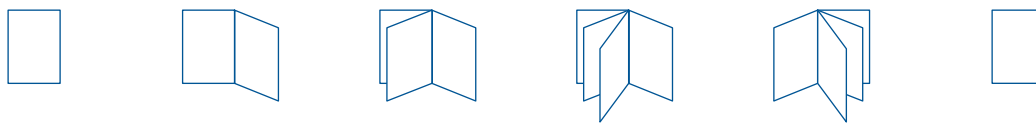
LFP, Legge sulla formazione professionale (Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, RS 412.10)

OFPr, Ordinanza sulla formazione professionale (Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale, RS 412.101)

(Le basi legali possono essere consultate in base al numero RS al link: www.admin.ch/gov/it)

Scarica il promemoria: www.formazioneprof.ch/promemoria





La formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità (AFC)

Cos'è la formazione professionale di base?

Per «formazione professionale di base» s'intende una formazione professionale che in generale inizia subito dopo le scuole dell'obbligo. Seguendo una formazione professionale di base, si acquisiscono le conoscenze necessarie per l'esercizio di una professione e si ottiene l'attestato federale di capacità (AFC) o il certificato federale di formazione pratica (CFP), a seconda della durata e del contenuto della formazione.

Cos'è la formazione professionale di base con attestato federale di capacità?

La formazione professionale di base con attestato federale di capacità ha una durata di tre o quattro anni.

L'attestato, riconosciuto a livello federale, garantisce che il titolare soddisfa le condizioni richieste dal mercato del lavoro per esercitare la sua attività professionale.

Chi può conseguire una formazione professionale di base con attestato federale di capacità?

Può candidarsi per un posto di formazione professionale di base triennale o quadriennale chi ha concluso la scuola dell'obbligo e ha raggiunto l'età minima di quindici anni.

Prima di iniziare una formazione professionale è necessario stipulare un contratto di tirocinio.

Dove avviene la formazione?

La formazione si svolge in tre luoghi diversi: nell'azienda formatrice, nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Le ordinanze sulla formazione professionale e i piani di formazione delle singole professioni ne stabiliscono gli obiettivi, i contenuti e la ripartizione nei tre luoghi. I responsabili dei tre luoghi di formazione collaborano alla creazione del piano di formazione.

Che ruolo ha l'azienda formatrice?

L'azienda formatrice istruisce la persona in formazione nella pratica professionale. Prima dell'inizio della formazione, le due parti sono tenute a stipulare un contratto di tirocinio scritto che deve essere approvato dall'ufficio cantonale della formazione professionale.

Le aziende hanno la possibilità di associarsi, creando una rete di aziende formatrici, e offrire così un posto di formazione comune. Le scuole d'arti e mestieri propongono a loro volta la formazione professionale di base. È inoltre possibile seguire la formazione professionale di base in un percorso scolastico a tempo pieno (ad es. scuola media di commercio, o scuola media d'informatica).

Che ruolo hanno i corsi interaziendali?

I corsi interaziendali completano la formazione aziendale e scolastica dispensando conoscenze pratiche di base. La necessità di tali corsi è stabilita per ogni professione nell'ordinanza sulla formazione professionale di base, dove sono menzionati anche i contenuti. Il rendimento delle persone in formazione viene documentato sotto forma di certificato di competenza, espresso in voto, che in alcune professioni va a fare media con la nota dei luoghi di formazione.

Responsabili per i corsi interaziendali generalmente sono le associazioni professionali. I corsi interaziendali sono di frequenza obbligatoria. Su richiesta, l'autorità cantonale può dispensare la persona in formazione dai corsi, se il medesimo contenuto è offerto da centri di formazione aziendali o scuole d'arti e mestieri esterne.

Che ruolo ha la scuola professionale?

La scuola professionale offre un programma di educazione professionale, di cultura generale e sport.

Le persone in formazione che incontrano difficoltà in singole materie possono frequentare corsi di sostegno supplementari alle ore obbligatorie. In accordo con l'azienda formatrice, la scuola professionale può imporre alla persona in formazione di frequentare i corsi di sostegno.

Per persone interessate che adempiono i requisiti dell'azienda e della scuola, la scuola professionale offre anche dei corsi facoltativi. La persona in formazione deve concordare la frequenza dei corsi facoltativi con l'azienda formatrice.

Quali sono le possibilità relative alla maturità professionale?

Se sono soddisfatti determinati requisiti, è possibile seguire i corsi per ottenere l'attestato di maturità professionale sia durante che dopo la formazione professionale di base con attestato federale di capacità. I titolari dell'attestato federale di maturità professionale possono accedere agli studi presso le scuole universitarie professionali senza esami di ammissione per seguire un ciclo di studi affine alla professione appresa (si veda il promemoria 10 «La maturità professionale»).

Quanto dura la formazione professionale di base con attestato federale di capacità?

La formazione professionale di base con attestato federale di capacità dura tre o quattro anni a seconda della professione scelta. La durata è stabilita dalle ordinanze sulla formazione per ogni singola professione e in alcuni casi è possibile adeguarla individualmente prolungandola o abbreviandola secondo le necessità della persona in formazione.

Come si conclude la formazione?

La formazione professionale triennale o quadriennale si conclude con una procedura di qualificazione (di regola con un esame finale) in cui vengono verificate le competenze professionali acquisite nella pratica, le conoscenze professionali di formazione scolastica e la cultura generale.

Quando si applica la compensazione degli svantaggi?

L'ufficio cantonale della formazione professionale, su domanda dell'azienda formatrice o della persona in formazione, può concedere la compensazione degli svantaggi per la scuola professionale, i corsi interaziendali e la procedura di qualificazione. La compensazione degli svantaggi è concessa in caso di handicap fisico o difficoltà nell'apprendimento come dislessia (difficoltà nella lettura e nella scrittura), discalculia (difficoltà matematiche) o in caso di sindrome da deficit di attenzione e iperattività (ADHD).



È possibile seguire una formazione continua?

I titolari di un attestato federale di capacità dispongono di una vasta offerta di formazioni continue nell'ambito della formazione professionale superiore o della formazione continua orientata alla professione.

Chi decide i contenuti della formazione?

Le disposizioni relative alla formazione professionale di base con attestato federale di capacità sono regolamentate da un'ordinanza sulla formazione professionale di base emanata dalla Confederazione, diversa per ogni singola professione. Le disposizioni riguardano la durata della formazione, i contenuti, gli obiettivi e le esigenze poste all'azienda formatrice, alla scuola professionale e ai corsi interaziendali, i campi di qualificazione sottoposti a esame e il titolo professionale. L'ordinanza rinvia anche al piano di formazione, che comprende informazioni più dettagliate sulle competenze operative e sul profilo delle qualifiche, e viene aggiornato regolarmente.

Chi si occupa di adeguare le ordinanze sulla formazione professionale di base agli sviluppi del settore professionale?

Ogni cinque anni, le organizzazioni del mondo del lavoro (oml) verificano l'attualità delle ordinanze sulla formazione professionale di base, fondandosi sugli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici. A seconda dei risultati ne può conseguire la revisione dell'ordinanza e del piano di formazione.

Per far sì che la revisione possa essere applicata ragionevolmente, si analizzano la situazione attuale, nonché gli sviluppi futuri delle professioni nel contesto economico, tecnologico, socioculturale e del contesto inerente alla professione.

La oml presenta la domanda per la revisione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, assume la direzione operativa del progetto e definisce i contenuti della professione. La Confederazione, ovvero la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI), emana le ordinanze sulla formazione professionale di base, accompagnando l'intero processo di revisione. I Cantoni, responsabili per l'applicazione, sostengono, a loro volta, il processo di revisione sin dall'inizio inviando alla Commissione per lo sviluppo della professione e della qualità (SP&Q) un delegato specialista in materia di formazione. Le commissioni SP&Q fungono da organo consultivo dei responsabili della formazione professionale di base; lavorano a livello strategico e di contenuto, hanno potere di proposta nei confronti delle oml, ma non hanno potere decisionale.

Basi legali

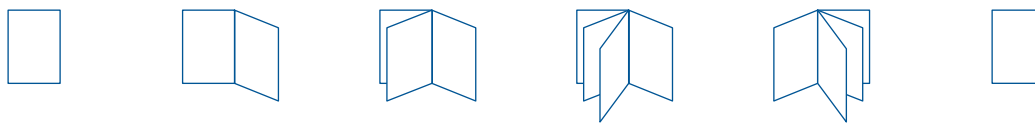
LFPr, Legge sulla formazione professionale (Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, RS 412.10)

OFPr, Ordinanza sulla formazione professionale (Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale, RS 412.101)

(Le basi legali possono essere consultate in base al numero RS al link: www.admin.ch/gov/it)

Scarica il promemoria: www.formazioneprof.ch/promemoria





La maturità professionale

Cos'è la maturità professionale?

La maturità professionale completa la formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità (AFC), proponendo una formazione di cultura generale approfondita. L'attestato federale di maturità professionale permette di accedere agli studi affini alla professione appresa presso le scuole universitarie professionali senza sostenere esami d'ammissione. Se la formazione professionale di base non corrisponde agli studi desiderati la scuola universitaria professionale può richiedere uno stage (esperienza lavorativa) che permette di acquisire le conoscenze professionali pratiche e teoriche della professione in questione o di una professione affine.

Chi ha la maturità professionale dispone di
un attestato federale di capacità (AFC) o un diploma di una scuola di commercio riconosciuta
e un attestato di maturità professionale.

Questa doppia qualifica permette:

- di studiare presso una scuola universitaria professionale,
- di esercitare la professione appresa mettendo in pratica le conoscenze approfondite o
- di proseguire con altre formazioni continue.

I titolari di un attestato di maturità professionale hanno inoltre la possibilità di sostenere un esame complementare (passerella). In questo modo acquisiscono la qualifica necessaria per accedere senza esame d'ammissione alle università svizzere, alle scuole politecniche federali (ETH di Zurigo, EPF di Losanna) o alle alte scuole pedagogiche.

L'attestato di maturità professionale è rilasciato a tutti coloro che superano gli esami finali di maturità professionale, in cui vengono esaminate le materie dell'ambito fondamentale (prima e seconda lingua nazionale, terza lingua e matematica) e due materie dell'ambito specifico. Per qualificare la cultura generale approfondita contano, in totale, otto materie e il lavoro interdisciplinare.

Una caratteristica della maturità professionale è l'interdisciplinarietà. L'esame di maturità prevede quindi anche un progetto didattico interdisciplinare (PDI). I candidati elaborano un progetto e redigono un lavoro scritto mettendo in relazione almeno due materie di maturità e il mondo del lavoro.

Quali percorsi formativi portano alla maturità?

Esistono percorsi formativi riconosciuti:

durante la formazione professionale di base con attestato federale di capacità presso un'azienda, una scuola di commercio, d'informatica o d'arti e mestieri, o una formazione professionale di base a impostazione scolastica (ad es. scuola di commercio) (MP 1);

dopo aver concluso la formazione professionale di base con attestato federale di capacità come formazione a tempo pieno o come formazione a tempo parziale parallela al lavoro (MP 2).

Gli esami federali di maturità professionale:

Gli esami federali di maturità professionale (EFMP) offrono la possibilità di ottenere un attestato di maturità professionale federale in seguito a una preparazione individuale. Premessa per l'ammissione agli esami è una formazione professionale di base conclusa con un attestato federale di capacità o un diploma rilasciato ai sensi del vecchio regolamento da una scuola media di commercio riconosciuta.

L'EFMP si svolge una volta all'anno ed è proposto dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI). La preparazione agli esami è individuale, con o senza la frequenza di corsi di preparazione.

Chi può candidarsi ai corsi preparatori per la maturità federale?

- Chi inizia una formazione professionale di base con attestato federale di capacità (AFC) e ha stipulato un contratto di tirocinio, in cui l'azienda formatrice si dichiara d'accordo con la frequenza dei corsi di maturità professionale. Le persone in formazione devono soddisfare le condizioni d'ammissione.
- I titolari di un attestato federale di capacità (AFC) che soddisfano le condizioni d'ammissione.

Le condizioni e le procedure d'ammissione sono regolamentate a livello cantonale. Per informazioni rivolgersi all'ufficio cantonale della formazione professionale (per gli indirizzi si veda la pagina successiva).

Quali istituti propongono la maturità professionale?

I corsi di maturità professionale riconosciuti dalla SEFRI sono proposti da oltre 200 scuole pubbliche e private. Per informazioni rivolgersi all'ufficio cantonale della formazione professionale.

Come sono strutturati i corsi di maturità professionale?

L'insegnamento per la maturità professionale prevede tre ambiti:

- ambito fondamentale
- ambito specifico
- ambito complementare

Per tutti gli indirizzi l'ambito fondamentale è composto da:

- prima lingua nazionale;
- seconda lingua nazionale;
- terza lingua;
- matematica.

A queste si aggiungono due materie dell'ambito specifico che dipendono dall'indirizzo scelto:

- contabilità analitica e finanziaria;
- creazione, arte, cultura;
- informazione e comunicazione;



matematica;
scienze naturali;
scienze sociali;
economia e diritto;

e due dell'ambito complementare:

storia e politica;
tecnica e ambiente;
economia e diritto;

sempre in base all'indirizzo scelto.

Quante ore di lezione sono previste per la maturità?

I corsi di maturità professionale MP 1 e MP 2 comportano almeno 1440 lezioni. Nel caso della frequenza dei corsi durante la formazione professionale di base, i corsi di maturità professionale comportano da 9 a 12 lezioni di cultura generale approfondita supplementari alla settimana. Queste vanno ad aggiungersi all'insegnamento obbligatorio. Il numero di lezioni supplementari dipende dalla durata della formazione professionale di base.

Qual è l'interesse riscontrato per la maturità professionale?

Dal 1994, anno d'introduzione della maturità professionale, il numero di attestati emessi è in costante aumento. Annualmente circa 14'000 persone ottengono un attestato di maturità professionale.

Per ogni attestato di maturità viene emanato un Certificate Supplement

Il certificate supplement è disponibile in lingua inglese e contiene informazioni sulle competenze, le capacità e le conoscenze acquisite tramite la maturità professionale. È strutturato in maniera simile al supplemento al certificato per la formazione professionale di base ed è disponibile per tutti gli indirizzi. Poiché la maturità professionale non è classificata nel Quadro nazionale delle qualifiche per la formazione professionale (QNQ FP), il certificate supplement non contiene indicazioni sul livello QNQ della maturità professionale, ma riporta solo la classificazione secondo l'ISCED (International Standard Classification of Education).

Basi legali

OMPr Ordinanza sulla maturità professionale (Ordinanza del 24 giugno 2009 sulla maturità professionale federale, RS 412.103.1)

Programma quadro d'insegnamento per la maturità professionale del 18 dicembre 2012, SEFRI, Berna 2012, www.sbf.admin.ch

Direttive della SEFRI sull'esame federale di maturità professionale del 22 febbraio 2018, SEFRI, Berna 2018, www.sbf.admin.ch

Art. 25 LFPr, Legge sulla formazione professionale (Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, RS 412.10)

Art. 22 OFPr, Ordinanza sulla formazione professionale (Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale; RS 412.101)

(Le basi legali possono essere consultate in base al numero RS al link: www.fedlex.admin.ch/it)



Link

Per gli indirizzi si veda su: www.formazioneprof.ch/indirizzi.

Gli uffici cantonali della formazione professionale sono i centri d'informazione e di consulenza individuale per tutto ciò che concerne la maturità professionale.

www.sbf.admin.ch (Formazione > Formazione professionale di base > maturità professionale)
Informazioni e documentazioni relative alle opportunità offerte dalla maturità professionale e alle scuole universitarie professionali si trovano sul sito della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI), competente anche per il costante aggiornamento della maturità professionale.

www.maturitaprofessionale.ch (Formazione > Formazione professionale di base)
Portale dei partner della formazione professionale con una vasta gamma di informazioni, immagini e video.

www.orientamento.ch (Formazione > Formazione professionale di base)

www.supplementprof.ch

Informazioni sui supplementi ai certificati.

www.sbf.admin.ch

Segretariato degli esami federali di maturità professionale (EFMP)
Hotelgasse 1, casella postale, CH-3001 Berna, tel. 031 328 40 44

Bibliografia

CSFO. *Lessico della formazione professionale*.

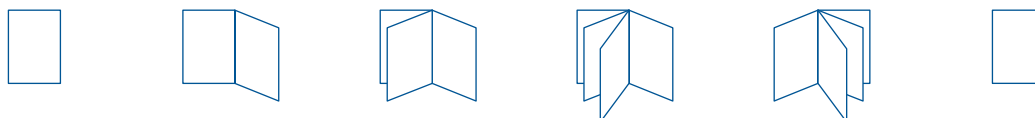
Berna: CSFO Edizioni, 2019.

ISBN 978-3-03753-066-5

Disponibile on-line con passaggio diretto da una lingua all'altra su:

www.formazioneprof.ch/lessico

Scarica il promemoria: www.formazioneprof.ch/promemoria

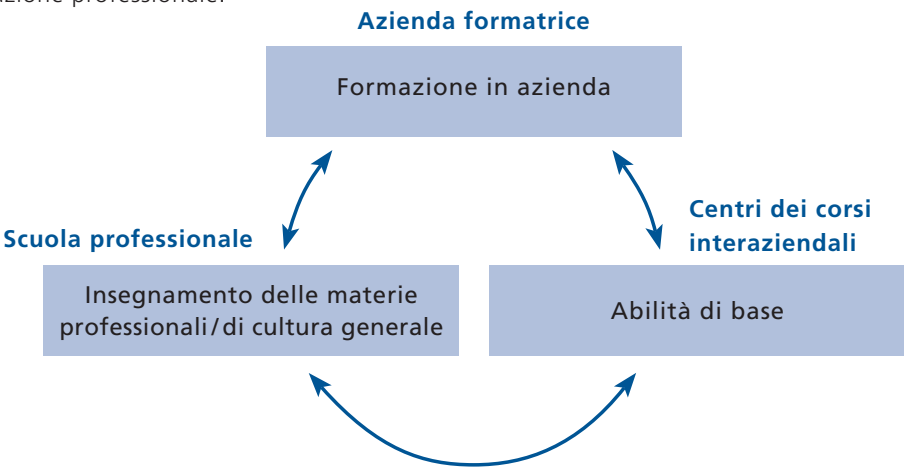


1.2. I tre luoghi di formazione

I tre luoghi di formazione, ossia l’azienda formatrice, i corsi interaziendali e la scuola professionale, sono la peculiarità principale della formazione professionale di base, disciplinata dalla Legge sulla formazione professionale; una legge che promuove un sistema di formazione professionale che:

- rende possibile lo sviluppo professionale e personale;
- ha come obiettivo l’integrazione nel mondo del lavoro e nella società;
- promuove la capacità e la disponibilità a dimostrare flessibilità professionale e ad affermarsi nel mondo del lavoro;
- favorisce la competitività delle aziende (art. 3 LFPr).

Per raggiungere tutti questi obiettivi è necessaria una stretta collaborazione dei partner della formazione professionale:



Con il piano di formazione, i tre luoghi di formazione, azienda formatrice, corsi interaziendali e scuola professionale, dispongono di uno strumento per la pianificazione e l’attuazione sistematica della formazione e dell’insegnamento scolastico. In base al piano di formazione si elaborano i seguenti strumenti di pianificazione per i luoghi di formazione:

Azienda formatrice	Programma di formazione per le aziende formatrici (in molte professioni il piano di formazione funge direttamente da strumento per la pianificazione) Piano di formazione aziendale Piano di formazione individuale	Elaborato dall’oml (il piano di formazione è elaborato dall’oml e approvato dalla Confederazione) Elaborato dal formatore Elaborato dal formatore e dalla persona in formazione
Scuola professionale	Programma d’insegnamento per le scuole professionali Programma d’istituto	Elaborato dall’oml in collaborazione con le scuole professionali Elaborato dalla scuola professionale
Corsi interaziendali	Programma di formazione per i corsi interaziendali Pianificazione dettagliata del corso	Elaborato dall’oml in collaborazione con Cantone e gli operatori dei corsi interaziendali Elaborata dal responsabile per il corso

L'azienda formatrice

La parte pratica della formazione professionale di base avviene presso l'azienda formatrice. Le persone in formazione vengono integrate nei processi lavorativi e imparano il mestiere svolgendo dei compiti e seguendo le attività professionali dell'azienda. Di regola i professionisti qualificati, oltre a svolgere la loro funzione principale, operano, quali formatori, a titolo accessorio e trasmettono così il loro sapere professionale alle persone in formazione. In casi singoli essi esercitano l'attività di formatore a tempo pieno (nelle scuole d'arti e mestieri). L'azienda formatrice ha una responsabilità particolare, in quanto stipula con le persone in formazione un contratto di tirocinio, seleziona le future persone da formare e stabilisce così i futuri allievi delle scuole professionali.

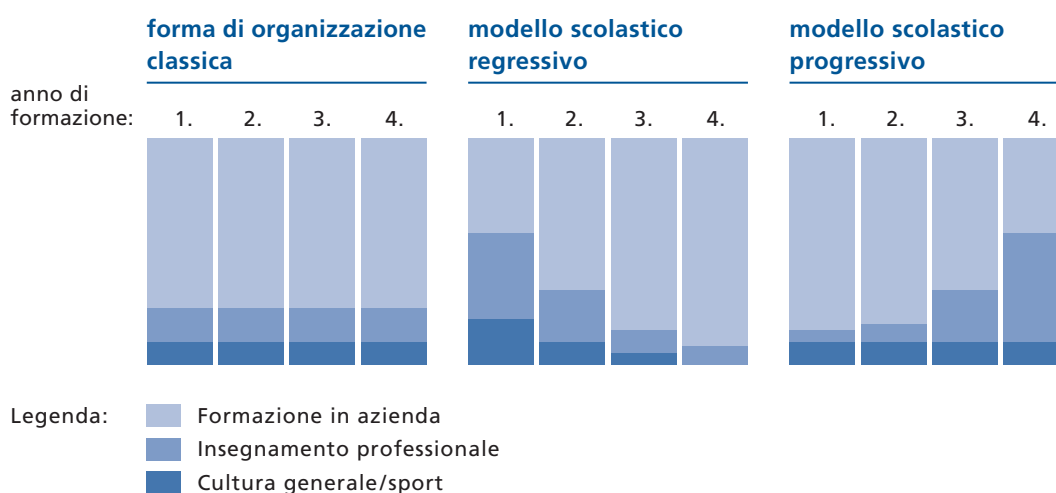
La scuola professionale

La scuola professionale completa la formazione dispensata in azienda e pone le basi delle conoscenze per la formazione continua. La formazione scolastica comprende l'insegnamento professionale, quello di cultura generale e dello sport.

L'insegnamento professionale trasmette le basi teoriche necessarie all'esercizio della professione, mentre quello di cultura generale ha lo scopo di abilitare i giovani ad assumere i loro futuri ruoli nella società (quali consumatori, salariati, cittadini, genitori, ecc.).

La formazione professionale di base può essere seguita secondo i modelli seguenti:

- **forma di organizzazione classica** – da uno a due giorni di scuola e da tre a quattro giorni in azienda per tutta la durata della formazione
- **modello scolastico regressivo** – all'inizio più giorni di scuola, poi nel corso della formazione professionale di base riduzione progressiva della parte scolastica
- **modello scolastico progressivo** – all'inizio meno giorni di scuola, poi nel corso della formazione professionale di base aumento progressivo della parte scolastica



I corsi specializzati intercantonali

Una forma particolare d'organizzazione dell'insegnamento professionale sono i corsi specializzati intercantonali. Nella maggior parte dei casi, questa forma è scelta dalle aziende stagionali (settore alberghiero, impianti di risalita, ecc.). L'insegnamento scolastico viene introdotto quando le aziende chiudono. Su richiesta, la SEFRI può autorizzare l'organizzazione di corsi specializzati intercantonali.

I corsi interaziendali (CI)

Nei corsi interaziendali, organizzati dalle organizzazioni del mondo del lavoro, vengono acquisite le abilità pratiche di base. I corsi, di regola, sono organizzati a blocchi e distribuiti su tutta la durata della formazione; i corsi hanno una durata che va da alcuni giorni a diverse settimane, a seconda della professione. I corsi interaziendali vengono spesso tenuti nei centri di formazione delle associazioni professionali. I contenuti dei corsi sono stabiliti dai piani di formazione.

Collaborazione

La collaborazione dei tre luoghi di formazione è il presupposto per una formazione completa e ottimale. La collaborazione tra azienda, corsi interaziendali e scuola professionale ha il vantaggio che la teoria viene immediatamente messa in pratica e la pratica immediatamente consolidata dalla teoria.

Garanzia della qualità nei tre luoghi di formazione

La garanzia della qualità della formazione professionale va vista nel suo insieme; essa è regolamentata dalla Legge sulla formazione professionale (LFPr) e rielaborata regolarmente.

Vi è, ad esempio, definito chi può insegnare con quale formazione e in quale misura i formatori, e gli altri responsabili della formazione professionale, dovrebbero proseguire nella formazione continua. Inoltre vi sono menzionate le condizioni che le aziende formatrici devono soddisfare per poter offrire la formazione professionale di base, che le persone in formazione devono documentare le capacità e le esperienze acquisite nella documentazione dell'apprendimento, e che la documentazione va controllata regolarmente dal formatore. Il formatore è infatti tenuto a valutare regolarmente il successo della formazione con il rapporto di formazione.

Anche la collaborazione con i partner della formazione professionale (Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro oml) garantisce la qualità. Le commissioni per lo sviluppo professionale e la qualità (SP&Q) si occupano di aggiornare e sviluppare le ordinanze sulla formazione professionale di base, i piani di formazione e altri strumenti per la promozione della qualità, proponendo le modifiche alle oml. Le ordinanze sulla formazione professionale di base sono elaborate da oml, Confederazione e Cantoni e messe in vigore dalla SEFRI.

L'autorità cantonale competente (di solito l'ufficio della formazione professionale) esegue la vigilanza, sia della parte aziendale che di quella scolastica, della formazione professionale di base.

Inoltre, l'articolo 8 della Legge sulla formazione professionale (LFPr) stabilisce che i tre luoghi di formazione devono garantire lo sviluppo della qualità. Per fare ciò hanno a disposizione diversi strumenti.

Azienda formatrice: l'azienda formatrice è responsabile per la qualità della formazione pratica. Lo strumento che aiuta a garantire la qualità nella pratica professionale è la QualiCarte. Si tratta di uno strumento ausiliare orientato alla pratica per sviluppare la qualità nella formazione in azienda. Una trentina di criteri descrivono le tappe più importanti della formazione in azienda. La QualiCart può essere applicata a tutte le professioni, è utilizzata dalla vigilanza cantonale e nei corsi per formatori. Le organizzazioni del mondo del lavoro possono completare la QualiCarte con standard specifici alla professione (si veda anche il capitolo 1.4).

Centri dei corsi interaziendali: la QualCI serve agli attori dei corsi interaziendali (CI) per valutare e migliorare la qualità della loro formazione. L'uso della QualCI è facoltativo, ma è consigliato dalla CSFP e dalle organizzazioni del mondo del lavoro. Possono essere applicati anche altri sistemi di gestione della qualità.

Scuola professionale: per le scuole professionali non esiste uno strumento unitario a livello nazionale. I vari Cantoni dispongono però di strumenti per valutare la qualità. La competenza è regolamentata a livello cantonale.

Formazione professionale di base a impostazione scolastica (FBS)

È possibile ottenere un titolo della formazione professionale di base anche frequentando una scuola a tempo pieno; una formazione professionale di base a impostazione scolastica (FBS), ad esempio frequentando una scuola media di commercio. In questo caso le competenze pratiche si acquisiscono durante uno stage. La collaborazione in questo caso è limitata al coordinamento tra scuola e stage.

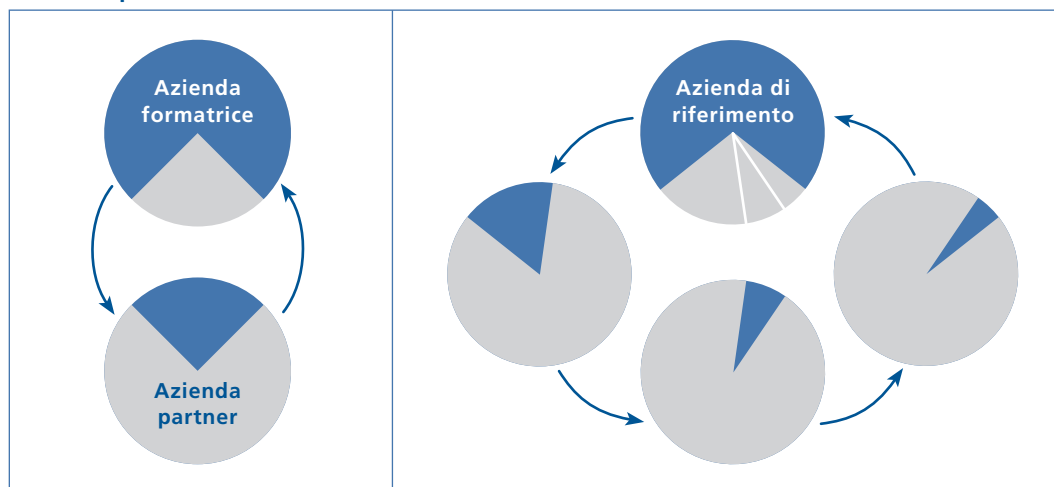
1.3. Le reti di aziende formatrici

La rete di aziende formatrici rappresenta una forma particolare dell'organizzazione della formazione professionale pratica. Due o più aziende con attività complementari costituiscono una rete e insieme offrono la formazione professionale. La collaborazione ha lo scopo di impartire una formazione conforme all'ordinanza, sfruttando le risorse comuni e, quindi, ottimizzando le spese a carico di ciascuna azienda. Grazie a questo dispositivo, anche le aziende più piccole e quelle fortemente specializzate possono prendere parte alla formazione professionale di base.

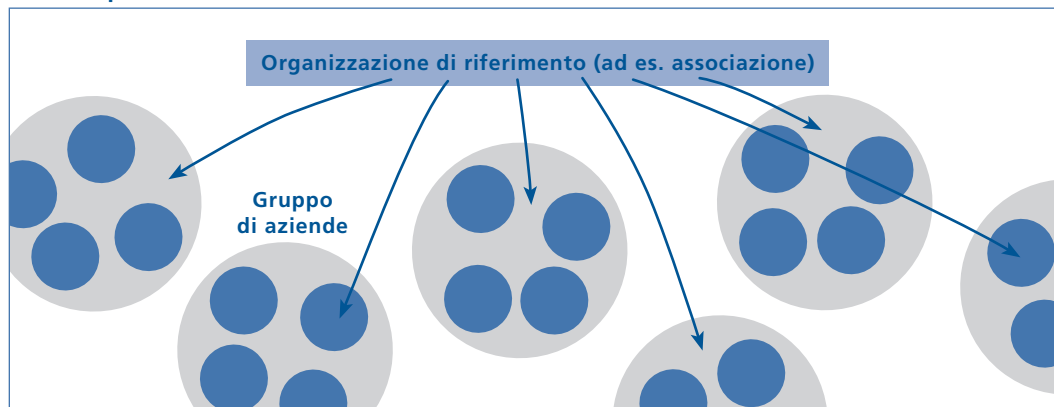
Un'azienda o un'organizzazione di riferimento (società semplice, associazione, associazione professionale o di categoria, ecc.) si assume le responsabilità e la pianificazione della formazione e rappresenta la rete nei confronti di terzi. L'azienda o l'organizzazione di riferimento può inoltre rilevare compiti, come il reclutamento e la selezione delle persone da formare, nonché i compiti amministrativi.

La collaborazione tra l'azienda o l'organizzazione di riferimento e la rete di aziende formatrici è disciplinata in un contratto. Il contratto di tirocinio viene stipulato tra l'azienda o l'organizzazione di riferimento e la persona in formazione.

Rete semplice



Rete ampliata



I vantaggi che la singola azienda trae facendo parte di una rete di aziende formatrici sono i seguenti.

- **Si può concentrare sui punti forti**

La singola azienda non deve più insegnare tutte le attività previste dalla formazione, ma può formare e impiegare le persone in formazione nei settori specialistici nei quali è particolarmente forte. In questo modo anche le aziende specializzate possono fornire un contributo prezioso a una formazione completa.

- **Ridurre i costi**

La ricerca e la selezione di persone da formare come pure alcuni lavori amministrativi (salari, assicurazioni sociali, ecc.) possono essere assunti dall'azienda di riferimento. In questo modo i costi vengono ridotti al minimo e la qualità della formazione professionale di base ottimizzata. Le attività di formazione possono essere organizzate o pianificate in comune, facendo guadagnare tempo alle aziende.

- **Ripartire il rischio**

I rischi legati alla formazione, come ad esempio il rischio di non avere lavoro sufficiente sull'intero arco della formazione professionale triennale o quadriennale, o il rischio del trasferimento dell'attività di produzione a seguito di cambiamenti economici, sono ripartiti tra le aziende della rete.

- **Transfert di know-how**

Grazie all'esperienza e al know-how supplementari che le persone in formazione acquisiscono nelle altre aziende, i procedimenti di una singola azienda possono essere continuamente migliorati.

- **Formazione professionale di base variata**

Le persone in formazione familiarizzano con culture aziendali differenti e ricevono una formazione professionale di base specializzata e aggiornata nei singoli settori. La formazione in diverse aziende amplia la rete di relazioni professionali e favorisce la flessibilità.

La formazione professionale di base presso una rete di aziende formatrici comporta anche delle misure organizzative e contrattuali supplementari. A questo proposito gli uffici cantonali della formazione professionale possono fornire aiuti importanti (si veda il capitolo B 2.2.). Le prescrizioni sulla formazione, le disposizioni legali e contrattuali come pure la competenza personale e professionale devono essere garantite anche nella formazione in rete.

Ulteriori informazioni sulle reti di aziende formatrici sono fornite da due promemoria: uno spiega cos'è una rete di aziende formatrici e l'altro indica cosa si deve tenere in considerazione quando si vuole creare e fondare una rete simile (www.formazioneprof.ch/promemoria).

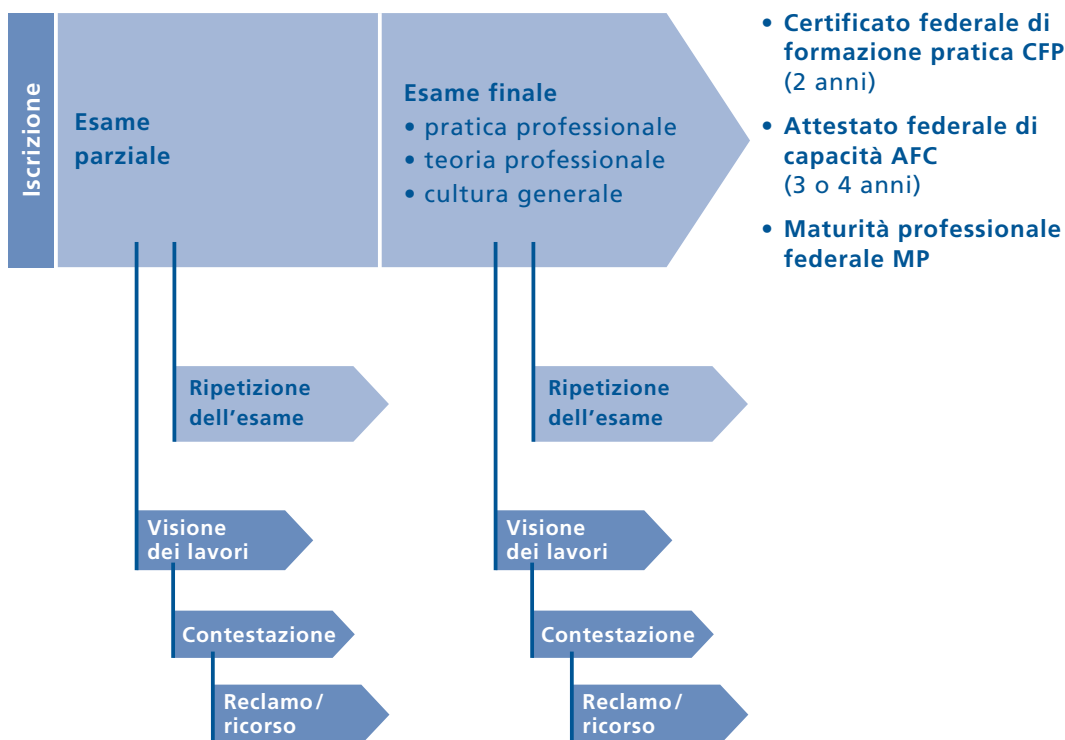
Per aiutare le aziende nel loro operato quotidiano è stato pubblicato (solo in tedesco) il manuale intitolato «Handbuch für Ausbildungsverbünde». Il manuale comprende modelli di convenzioni di ogni tipo, ad esempio contratti complementari, convenzioni di prestazioni o contratti di partenariato. Ulteriori informazioni si trovano su: www.formazioneprof.ch/centrodownload.

1.4. Le procedure di qualificazione

Le procedure di qualificazione (esami, tra l'altro quelli finali) servono all'accertamento delle competenze operative professionali stabilite per ogni professione dalla relativa ordinanza sulla formazione professionale di base. Le qualificazioni sono attestate da un esame globale, da una combinazione di esami parziali o da altre procedure riconosciute dalla SEFRI.

La Legge sulla formazione professionale offre un ampio margine di manovra nel giudicare le competenze operative necessarie per le singole professioni. Vi sono diverse possibilità per valutare le competenze acquisite.

Svolgimento e varianti delle procedure di qualificazione



Requisiti e forma possibile

Le procedure di qualificazione devono soddisfare i requisiti seguenti:

- Mirano a raggiungere gli obiettivi e i requisiti stabiliti dalla relativa ordinanza sulla formazione professionale di base.
- Valutano e ponderano gli esami orali, scritti e pratici tenendo in considerazione le particolarità del campo di qualificazione corrispondente.
- Prendono in considerazione le note ottenute a scuola e nella pratica lavorativa.
- Le procedure scelte sono adeguate alle persone esaminate.
- Le procedure di qualificazione devono poter essere organizzate con un investimento ragionevole; per questo motivo la scelta della procedura va considerata anche da un punto di vista economico.

Esami scritti e orali	Esame delle conoscenze e delle basi teoriche. I problemi impostati in modo adeguato rendono possibili anche compiti più complessi (risoluzione di problemi).
Lavori pratici	Controllo delle competenze operative mediante la messa in pratica delle basi teoriche e delle conoscenze procedurali.
Nota dei luoghi di formazione	Media aritmetica delle note stabilite dalle rispettive ordinanze sulla formazione professionale; la nota dei luoghi di formazione andrà a fare media nel risultato finale.
Procedure combinate	Verifica delle competenze operative, delle prestazioni e dei progressi individuali, dell'applicazione delle conoscenze di base e del sapere procedurale. Esempi: • lavoro pratico individuale (LPI) • lavoro pratico prestabilito (LPP) • lavori di approfondimento • colloquio professionale
Criteri per il superamento	• validità • affidabilità • pari opportunità, parità delle condizioni • economia

Procedura e organizzazione

Per ogni professione le disposizioni in vigore sono definite dalla relativa ordinanza sulla formazione professionale, ad esempio:

- ammissione
- articolazione e ponderazione dei campi di qualificazione
- forma, periodo e durata della procedura
- regole per il superamento della procedura

La forma dipende, tra l'altro, dalla struttura del piano di formazione (ad esempio unità di formazione indipendenti) e dalle esigenze del settore professionale (ad esempio stesso esame in tutti i luoghi di formazione).

PARTE B APPROFONDIMENTO

Procedure centralizzate

Moduli fissi di qualificazione, sottoposti a tutte le persone in formazione alle stesse condizioni.

Le prove sono elaborate da un organo centrale sulla base degli obiettivi e dei requisiti del piano di formazione.

Caratteristiche:

- problema a impostazione centrale;
- stessa infrastruttura d'esame;
- criteri di valutazione dettagliati, determinati indipendentemente dalle particolarità regionali o locali.

Procedure decentralizzate

Moduli di qualificazione conformi alle realtà locali.

Le prove sono elaborate sulla base degli obiettivi e dei requisiti dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

Caratteristiche:

- impostazione decentralizzata del problema;
- compiti e criteri di valutazione conformi alle peculiarità locali;
- infrastruttura d'esame variata;
- criteri di valutazione generali, determinati sulla base delle specificità regionali, scolastiche o settoriali.

Esame finale

La procedura di qualificazione ha luogo sotto forma di esami alla fine della formazione professionale di base.

Caratteristiche:

- controllo di tutte le prestazioni della formazione;
- poca considerazione per la successione cronologica dei contenuti della formazione;
- investimento organizzativo medio.

Esami parziali

La procedura di qualificazione ha luogo sotto forma di esami parziali, ripartiti sull'insieme della formazione.

Caratteristiche:

- al termine della formazione non è più necessario ripetere tutto quanto è stato appreso;
- permette una formazione strutturata in tutti i luoghi di formazione;
- investimento organizzativo e costi elevati.

Le note dei luoghi di formazione

Per la valutazione globale delle procedure di qualificazione possono essere prese in considerazione anche le note dei tre luoghi di formazione. Le note dei luoghi di formazione sono la media matematica delle note stabilite dall'ordinanza sulla formazione professionale di base e rientrano nel calcolo della nota complessiva. Queste note rispecchiano le prestazioni fornite non solo in un determinato momento, ma sull'arco di diversi semestri e rispondono ai progressi nell'apprendimento. Le note dei luoghi di formazione hanno un ruolo importante per la scuola professionale.

Ogni luogo di formazione (azienda formatrice, scuola professionale e corsi interaziendali) attribuisce una nota. Le ordinanze sulla formazione professionale delle singole professioni stabiliscono quali note vanno a costituire la nota dei luoghi di formazione, che a sua volta costituisce una parte della nota complessiva.

1.5. I costi e i benefici della formazione in azienda

Responsabilità sociale e vantaggio economico

Nella formazione professionale duale le aziende assumono una posizione chiave: sono loro a mettere a disposizione i posti di formazione. La disponibilità alla formazione professionale di base dipende da un lato dalla convinzione che la formazione professionale, a lungo termine, sia nell'interesse dell'economia pubblica, d'altro lato, anche le ragioni economiche hanno un ruolo molto importante. Le aziende che prendono in considerazione la creazione di posti di formazione tengono conto delle prospettive del ramo, dell'azienda e della professione in cui formare.

Le pubblicazioni «Costi e benefici della formazione di apprendisti dal punto di vista delle aziende svizzere» (SEFRI, ex UFFT, 2003) e «Lehrlingsausbildung – ökonomisch betrachtet» (Rüegger Verlag, 2007) dell'Istituto di ricerca per l'economia della formazione dell'Università di Berna, mostrano che la formazione professionale di base si rivela redditizia per le aziende. Sono state esaminate le ricadute economiche della formazione professionale di base sulle aziende formatrici, sia in relazione al rendimento delle persone in formazione, sia in relazione ai costi di reclutamento del personale.

Investimento per il futuro

Per ogni azienda il reclutamento di una persona da formare comporta dei costi. Circa il 90% delle spese riguarda oneri salariali per le persone in formazione e i formatori, mentre il restante 10% si suddivide tra materiale di consumo, costi di investimento e altri costi.

A fronte dei costi di formazione sta un beneficio. Nel periodo in cui le persone in formazione eseguono un'attività, contribuiscono alla produzione aziendale e in questo modo al valore aggiunto dell'azienda.

In molte professioni, per lo più del settore artigianale, le attività produttive hanno un valore più elevato delle spese. In questi casi le persone in formazione possono essere inserite molto presto nel processo produttivo e la loro prestazione ha effetto positivo già durante la formazione professionale di base.

Al contrario, aziende con professioni che implicano un maggiore investimento nella formazione, per esempio nel caso dei polimeccanici e degli informatici, non è possibile coprire interamente i costi di formazione durante la formazione professionale di base. Queste professioni però, alla fine della formazione, dispongono di specialisti formati che conoscono l'azienda. Nella formazione orientata all'investimento, l'utile viene pertanto generato con l'occupazione delle persone dopo la formazione, se le circostanze lo permettono. Le aziende risparmiano i costi di reclutamento e di introduzione di nuovi collaboratori.

Modello di calcolo per l'azienda

Sul fronte delle spese, nella formazione professionale sono importanti soprattutto quattro categorie:

- salari, oneri sociali e assicurazioni per persone in formazione;
- oneri salariali per i formatori professionali generati dal loro impegno di tempo nell'attività di formazione;
- spese di installazione e di materiali per il posto di lavoro, apparecchi e strumenti, materiale e locazione;
- altri costi per il materiale didattico (scuola professionale), per le tasse d'iscrizione, i trasporti e altri costi accessori (corsi interaziendali).

PARTE B APPROFONDIMENTO

I ricavi conseguiti dalle persone in formazione sono suddivisi in:

- prestazioni produttive computabili;
- prestazioni produttive indirette, ad esempio, formazione legata a incarichi.

Non si possono valutare direttamente i risparmi effettuati quando un'azienda formatrice assume le persone formate dopo la formazione di base. In questo modo cadono la selezione e l'introduzione di specialisti reclutati esternamente – un risparmio di attività costose che non va sottovalutato.

Il calcolo dei costi effettivi e dei benefici di prestazioni computabili dipende da molti fattori: importanza e organizzazione dell'azienda, settore, infrastruttura tecnica e capacità di prestazione individuale delle persone in formazione.

Formazione professionale di base di falegname – esempio di calcolo per un'azienda formatrice

Anni di formazione		1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
Durata del lavoro annuale in ore	ore	2 164	2 164	2 164	2 164
Assenze (vacanze, giorni festivi, ecc.)	ore	322	322	322	322
Durata netta del lavoro	ore	1 842	1 842	1 842	1 842
Scuola professionale, esame finale	ore	350	350	352	410
Corsi interaziendali (CI)	ore	150	40	150	0
Durata netta del lavoro in azienda	ore	1 342	1 452	1 340	1 432
Durata della formazione in azienda	ore	600	400	300	200
Istruzioni supplementari	ore	180	130	100	90
Lavori di manutenzione (1 giorno alla settimana)	ore	340	340	340	340
Durata rimanente lavori direttamente computabili	ore	222	582	600	802

Anni di formazione		1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
Ricavi					
Ore direttamente computabili	ore	222	582	600	802
Tariffa oraria	Fr.	32	40	53	64
Ricavo totale da lavori	Fr.	7 100	23 280	31 800	51 330
Costi					
Accompagnamento del formatore/ della formatrice professionale	Fr.	10 980	7 930	6 100	5 490
Materiale per la formazione	Fr.	500	400	300	750
Costi di formazione CI	Fr.	2 270	610	2 270	0
Equipaggiamenti e installazioni	Fr.	2 500	1 500	1 000	1 000
Lavori non riusciti	Fr.	3 500	2 000	1 000	1 000
Salari e oneri sociali	Fr.	7 280	11 050	13 650	17 550
Costi totali del rapporto di formazione	Fr.	27 030	23 490	24 320	25 790
Risultato della formazione professionale di base	Fr.	-19 930	-210	7 480	25 540
Totale cumulato	Fr.	-19 930	-20 140	-12 660	12 880

Fonte: associazione VSSM del Canton Lucerna

1.6. La formazione professionale superiore

La formazione professionale superiore mira a trasmettere e fare acquisire qualifiche indispensabili all'esercizio di una attività professionale esigente con responsabilità specifiche o direttive. I contenuti, i requisiti richiesti e gli organizzatori dell'offerta di formazione sono molto diversi tra loro. Hanno accesso alla formazione professionale superiore i professionisti qualificati, titolari di un attestato federale di capacità AFC e del titolo di una formazione superiore di cultura generale o di una qualifica equivalente.

Esami federali di professione ed esami professionali superiori

Gli esami federali di professione e gli esami professionali superiori (prima esami di maestria) rappresentano una formazione professionale superiore vicina alla pratica. Infatti sono indirizzati a chi dispone già di capacità professionali approfondite, grazie a un'esperienza professionale pluriennale. I professionisti qualificati che superano uno dei numerosi esami di questo grado, possono accompagnare le loro solide capacità pratiche con conoscenze teoriche approfondite. Inoltre, i titoli rilasciati godono di buona reputazione nel mondo dell'economia.

La Confederazione riconosce i regolamenti relativi agli esami federali di professione e professionali superiori. I contenuti sono disciplinati dalle organizzazioni del mondo del lavoro competenti. I corsi di preparazione non sono regolamentati. Normalmente i candidati seguono un ciclo di formazione offerto da istituti, organizzazioni del mondo del lavoro, scuole pubbliche o private. Il programma, la durata e il livello della formazione di questi corsi seguiti parallelamente all'attività professionale dipendono dai regolamenti d'esame. L'esame federale di professione si conclude con l'attestato professionale federale, l'esame professionale superiore con il diploma federale.

Contributi federali per i corsi preparatori agli esami federali

Dal 2018, chi segue un corso che prepara a un esame federale potrà ottenere una sovvenzione federale che va a coprire il 50% dei costi (finanziamento orientato alla persona). Prima del 2018 i corsi venivano in parte sovvenzionati dai Cantoni che versavano un contributo agli organizzatori dei corsi.

L'altra metà dei costi sono sostenuti privatamente (datore di lavoro, borsa di studio). Lo svolgimento degli esami federali è sovvenzionato dal 60% a un massimo di 80% dalla Confederazione (contributi ai responsabili degli esami).

Su mandato della SEFRI, il CSFO coordina il finanziamento dei corsi preparatori agli esami federali. L'organo di coordinamento di contributi per corsi di preparazione agli esami federali (Organo di coordinamento EF) del CSFO tratta le richieste di contributo e versa i contributi se le condizioni sono soddisfatte, gestisce la lista dei corsi di preparazione e sostiene gli organizzatori e le persone che desiderano fare una richiesta di contributo.

Le scuole specializzate superiori

Le scuole specializzate superiori trasmettono le competenze per assumere responsabilità specifiche e direttive. Le offerte formative mettono in primo piano le impostazioni di problemi concreti del settore dei servizi, in azienda, in officina, in produzione. Le scuole specializzate superiori si basano sulla formazione professionale di base e collegano un'alta qualifica per la pratica con una parte teorica equilibrata.

I cicli di studio sono riconosciuti dalla SEFRI a livello federale. Le procedure di qualificazione hanno luogo nelle scuole stesse. I piani di formazione si basano sui programmi quadro d'insegnamento elaborati dalle organizzazioni del mondo del lavoro in collaborazione con gli operatori della formazione e approvati dalla SEFRI.

Oltre ai cicli di studio, le scuole specializzate superiori offrono anche dei corsi post diploma. Questi permettono agli studenti di specializzarsi e di approfondire maggiormente le proprie conoscenze. Per accedere agli studi post diploma SSS è necessario presentare un titolo del livello terziario. Anche i titoli post diploma sono riconosciuti dalla SEFRI ma, a eccezione dell'ambito sanitario, non si basano su piani quadro d'insegnamento.

Le organizzazioni del mondo del lavoro partecipano alle procedure di qualificazione finali rappresentate dai periti. Il diploma rilasciato indica il titolo ottenuto accompagnato dall'abbreviazione «dipl.» e con i complementi «SSS» (scuole specializzate superiori) oppure «SPD-SSS» (specializzazione post diploma).

La formazione professionale continua

La formazione professionale continua permette di rinnovare le qualifiche professionali esistenti e di acquisirne nuove. Con tali formazioni la Legge sulla formazione professionale intende promuovere soprattutto la flessibilità professionale e il reinserimento nell'attività professionale. La formazione professionale continua è possibile sia dopo la formazione professionale di base che dopo la formazione professionale superiore.

Teil Partie Parte **B**

Kapitel
Chapitre
Capitolo

2



B 2. I partner della formazione

2.1. I partner della formazione professionale di base	215
2.2. La collaborazione con le autorità cantonali	218
2.3. La collaborazione con la scuola professionale	220
2.4. La collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro	222
2.5. L'orientamento professionale e altri servizi di consulenza	223

2. I partner della formazione

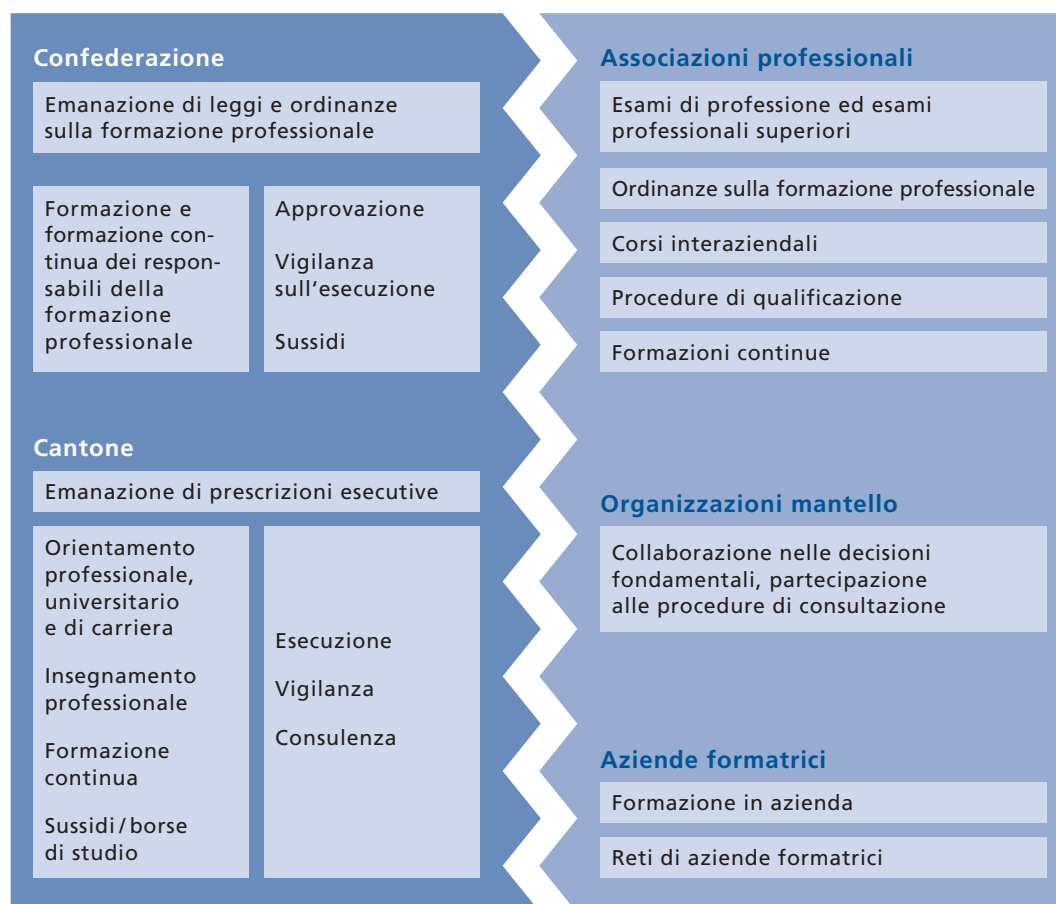
2.1. I partner della formazione professionale di base

La collaborazione tra le organizzazioni del mondo del lavoro (oml) e lo Stato

«La formazione professionale è compito comune della Confederazione, dei Cantoni e delle organizzazioni del mondo del lavoro» (art. 1 LFPr). Questo è l'articolo che ancora la collaborazione fra i partner del sistema duale, nella Legge sulla formazione professionale. Questa collaborazione è chiamata anche partenariato della formazione professionale.

Le organizzazioni del mondo del lavoro esercitano un'influenza diretta sull'elaborazione strategica, concettuale e contenutistica della formazione professionale. Infatti esse, a livello di associazioni leader, partecipano all'elaborazione di materiali e di leggi, e stabiliscono e rivedono le ordinanze sulla formazione professionale di base in collaborazione con la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) e i Cantoni. In questo modo si garantisce che la formazione professionale di base corrisponda alle esigenze del mondo del lavoro. La SEFRI emana le rispettive ordinanze sulla formazione professionale di base. La messa in pratica della formazione professionale di base è però di competenza cantonale. Per questo motivo i Cantoni seguono e sostengono i processi di riforma sin dall'inizio.

I partner della formazione professionale valutano, inoltre, la necessità di organizzare corsi interaziendali e si assumono la responsabilità della loro realizzazione. Infine, insieme alle scuole professionali, partecipano in modo determinante allo svolgimento delle procedure di qualificazione (tra l'altro, anche degli esami finali).



La Confederazione, ai sensi dell'art. 60 LFPr e su richiesta delle organizzazioni del mondo del lavoro, può conferire ai loro fondi per la formazione professionale, la dichiarazione di obbligatorietà generale. Ciò significa che tutte le aziende di un settore, anche quelle che non offrono una formazione, sono obbligate a pagare i contributi di solidarietà, convenienti ai costi della formazione professionale di base. Inoltre esistono dei fondi cantonali, per la formazione professionale comprendenti più rami, disciplinati dal diritto cantonale.

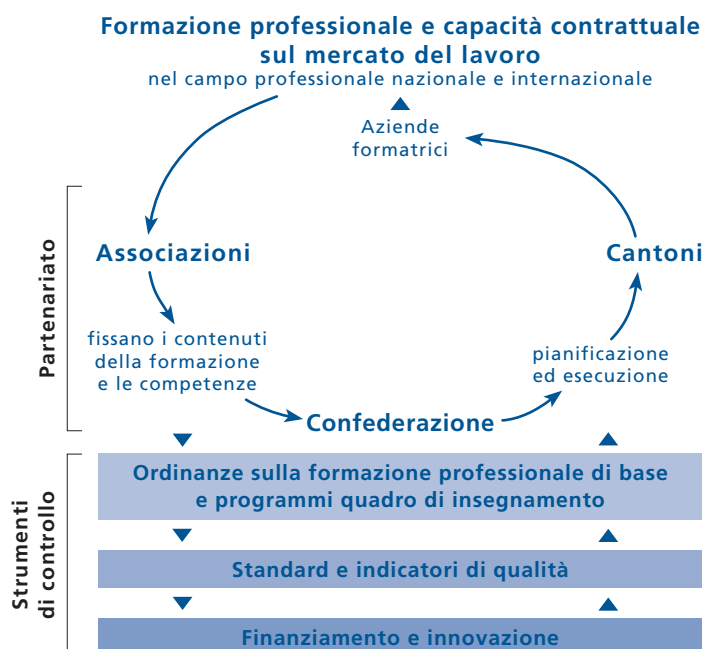
Commissioni svizzere per lo sviluppo professionale e la qualità (SP&Q)

Per ogni formazione professionale di base va definita una commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità. Le commissioni SP&Q sono organi di consulenza per i responsabili della formazione professionale. Lavorano a livello di contenuto e di strategia ma non hanno potere decisionale, esse offrono consulenza alle oml. Le commissioni SP&Q sono la sede di collaborazione strutturata tra i partner della formazione professionale. Esse sono responsabili per lo sviluppo delle professioni e della qualità. In particolare si occupano di adeguare e sviluppare

- le ordinanze sulla formazione professionale,
- i piani di formazione,
- gli strumenti per la promozione della qualità allegati ai piani di formazione.

Formazione professionale e capacità contrattuale sul mercato del lavoro

Lo sviluppo e le revisioni delle ordinanze sulla formazione professionale sono, in gran parte, di competenza delle organizzazioni del mondo del lavoro. Questo fa sì che la formazione professionale di base sia regolarmente rinnovata e che corrisponda alle necessità del mondo del lavoro.



I partner della formazione nel lavoro quotidiano

I partner della formazione professionale collaborano nella formazione pratica anche nel quotidiano. La responsabilità viene ripartita fra vari partner; in questo modo, il sistema duale si afferma e favorisce lo sviluppo della qualità della formazione professionale di base.

Il fatto che la formazione professionale avviene in tre luoghi diversi richiede una concordanza ottimale della formazione pratica in azienda formatrice, dell'introduzione nel corso interaziendale dell'insegnamento alla scuola professionale. Il coordinamento costante tra le tre parti, relativo ai tempi e ai contenuti, porta a una struttura ragionevole della formazione professionale di base e permette alle persone in formazione di cogliere la materia della formazione nella sua complessità e di imparare in modo interdisciplinare.

Il ruolo dei professionisti qualificati nella formazione professionale

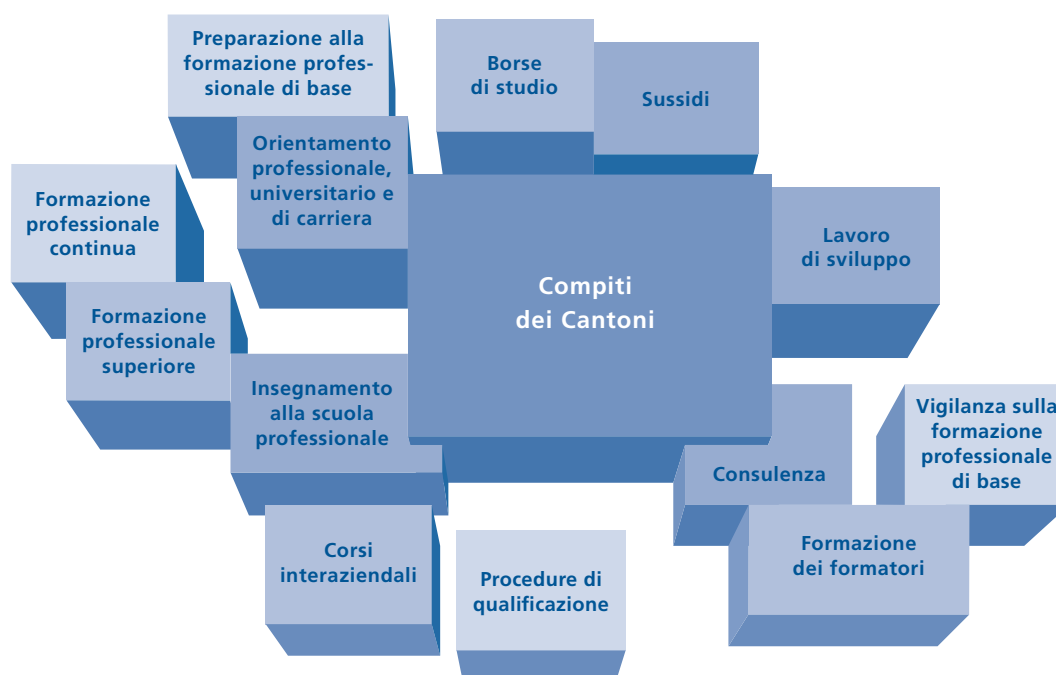
Senza l'impegno e la collaborazione dei professionisti qualificati, il sistema svizzero della formazione professionale non funziona. I professionisti qualificati assumono le funzioni più diverse:

- Formatori in azienda
- Periti d'esame
- Formatori nei corsi interaziendali
- Esperti della commissione di vigilanza sulla formazione professionale
- Insegnanti della scuola professionale

Questo sistema garantisce che la formazione professionale si svolga sempre legata alla pratica, rimanga aggiornata e risponda ai bisogni dell'economia.

2.2. La collaborazione con le autorità cantonali

L'applicazione della Legge sulla formazione professionale è prevalentemente di competenza dei Cantoni che vigilano in modo efficace sui rapporti di tirocinio e sulle scuole professionali, sono responsabili delle procedure di qualificazione e provvedono alla stretta collaborazione tra gli organi cantonali e le organizzazioni del mondo del lavoro.



L'ufficio della formazione professionale (la denominazione varia da Cantone a Cantone) è l'organo esecutivo principale dei compiti del Cantone. Per questioni operative relative alle singole professioni, l'ufficio può usufruire del sostegno da parte degli esperti delle organizzazioni del mondo del lavoro.

Tra consulenza e vigilanza

Uno dei compiti principali dei Cantoni consiste nella vigilanza sulla formazione professionale di base. Ai sensi della Legge sulla formazione professionale (art. 24 LFPr), la consulenza e l'assistenza delle parti coinvolte in un contratto di tirocinio fanno parte dei compiti di vigilanza. Sono di competenza dell'ufficio della formazione professionale i seguenti compiti:

- chiarire le condizioni preliminari della formazione nelle aziende;
- accordare l'autorizzazione a formare;
- approvare il contratto di tirocinio;
- organizzare corsi di formazione e di formazione continua per i formatori;
- revocare l'autorizzazione a formare;
- intervenire in caso di conflitti tra le parti contraenti (valutazione della formazione, dei rapporti di qualificazione, della documentazione dell'apprendimento).

La mediazione e la consulenza sono i compiti più importanti dell'ufficio della formazione professionale. Gli operatori competenti sono a disposizione delle parti contraenti del contratto di tirocinio e di terzi, e sono vincolati al segreto d'ufficio. In caso di controversia, possono svolgere il ruolo di mediatori tra le parti e, in caso di scioglimento del contratto di tirocinio, aiutano a trovare una soluzione che garantisca il proseguimento della formazione. Un importante compito è il sostegno delle aziende che hanno intenzione di offrire una formazione per la prima volta. Inoltre, le aziende formatrici vengono regolarmente informate sugli sviluppi e sulle innovazioni nella formazione professionale in occasione di manifestazioni particolari e attraverso pubblicazioni periodiche (bollettino di informazione dei Cantoni ai formatori professionali).

Gli uffici della formazione professionale sono il partner di quasi tutti gli attori coinvolti nella formazione professionale: Confederazione, Dipartimento cantonale dell'educazione, organizzazioni del mondo del lavoro, economia, ecc.

La scuola professionale

L'organizzazione dell'insegnamento scolastico e la sua vigilanza sono di competenza cantonale. L'organo responsabile delle scuole professionali varia da Cantone a Cantone (si veda il capitolo B 2.3.).

L'orientamento professionale, universitario e di carriera

Gli uffici pubblici di orientamento professionale, universitario e di carriera rappresentano un servizio facoltativo, in genere gratuito, a disposizione di tutti gli interessati; tale servizio sostiene giovani e adulti nella scelta della formazione attraverso la consulenza personale e la comunicazione d'informazioni importanti (si veda il capitolo B 2.5.).

Procedure di qualificazione

La responsabilità per lo svolgimento delle procedure di qualificazione incombe ai Cantoni. Le strutture organizzative sono di conseguenza molteplici. Di regola, le commissioni d'esame sono competenti per lo svolgimento delle procedure di qualificazione per determinate professioni, gruppi di professioni o per tutto il Cantone.

2.3. La collaborazione con la scuola professionale

Stipulando il contratto di tirocinio, la persona in formazione si assicura il diritto, ma anche il dovere, di frequentare la scuola professionale. Questa ha un mandato di formazione proprio (art. 21 LFPr), che deriva dalle disposizioni legali della Confederazione e dei Cantoni e dagli obiettivi di valutazione della rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base. L'insegnamento della scuola professionale è gratuito.

Il mandato di formazione della scuola professionale

La scuola professionale

- dispensa la formazione scolastica (che consiste nell'insegnamento professionale, nell'insegnamento di cultura generale e dello sport);
- promuove lo sviluppo della personalità e delle competenze sociali delle persone in formazione e dispensa loro le basi teoriche per l'esercizio della professione e una cultura generale;
- tiene conto dei diversi talenti e, mediante offerte speciali, delle esigenze di persone particolarmente capaci o con difficoltà di apprendimento;
- promuove la parità dei sessi;
- riduce al minimo gli svantaggi a carico di persone portatrici di handicap grazie a programmi e tipi di formazione adeguati. (Per la compensazione degli svantaggi si veda il capitolo A 5.1.)

Offerta formativa delle scuole professionali

Oltre all'insegnamento scolastico obbligatorio, le scuole professionali offrono i seguenti corsi:

- **Corsi facoltativi**
La persona in formazione che soddisfa le premesse dell'azienda formatrice e della scuola professionale può seguire corsi facoltativi senza trattenuta di salario. La frequenza avviene con l'accordo dell'azienda per la quale lavora. Questi corsi possono avere un contenuto relativo alla professione o a temi di cultura generale, essi ampliano l'offerta formativa durante la formazione professionale di base.
- **Corsi di sostegno**
Se una persona in formazione necessita di un corso di sostegno per concludere con successo la scuola professionale, quest'ultima, in accordo con l'azienda formatrice e con la persona in formazione, può ordinare la frequenza di tali corsi. Anche la frequenza dei corsi di sostegno avviene senza trattenuta di salario per le persone in formazione.
- **Corsi specializzati intercantonali**
La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) approva, su proposta delle associazioni professionali, lo svolgimento di corsi specializzati intercantonali, se questi consentono un migliore raggiungimento dell'obiettivo di formazione.
- **Corsi di preparazione alla formazione professionale di base (offerte transitorie)**
Le offerte transitorie tra la scuola dell'obbligo e il livello secondario II, dispensano ai giovani le basi necessarie per la formazione professionale di base. In questo modo i giovani ricevono un aiuto iniziale e si preparano ai nuovi requisiti, per essi sconosciuti, richiesti dal mondo del lavoro. Tali offerte sono, per esempio, il pretirocinio o la preparazione alla formazione professionale.

- **Corsi di preparazione alla maturità professionale**

La maturità professionale federale crea le premesse necessarie per gli studi presso una scuola universitaria professionale. In generale, i corsi di preparazione vengono tenuti dalle scuole professionali.



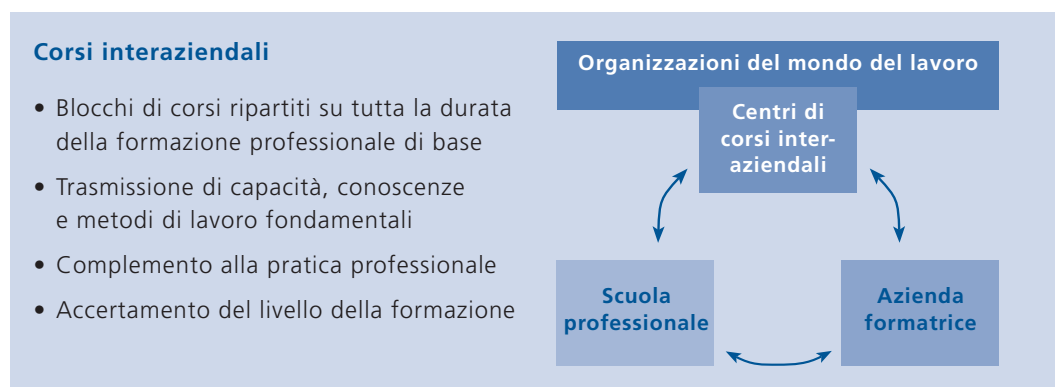
La scuola professionale e le organizzazioni del mondo del lavoro

Le scuole professionali collaborano strettamente con le singole organizzazioni del mondo del lavoro. La maggior parte dei docenti delle materie professionali sono membri di associazioni professionali del loro campo di attività.

- La scuola professionale, in collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro, offre corsi di formazione professionale superiore e di formazione professionale continua. Dopo la formazione professionale di base, i professionisti qualificati possono così ampliare le proprie competenze e adattare all'evoluzione tecnologica, economica e sociale.
- La scuola professionale, insieme alle organizzazioni del mondo del lavoro e alle aziende, può partecipare all'organizzazione di corsi interaziendali o di corsi in altri luoghi di formazione equivalenti.
- Al fine di promuovere la collaborazione tra gli attori della formazione professionale, la scuola professionale assume spesso compiti di coordinamento.

2.4. La collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro

Nei corsi interaziendali le persone in formazione acquisiscono le capacità professionali fondamentali. Conformemente alla Legge sulla formazione professionale, i corsi sono obbligatori e, di regola, sono organizzati dalle organizzazioni del mondo del lavoro. La durata dei corsi varia molto e dipende dalle esigenze della professione. Programma e organizzazione dei corsi sono fissati dall'ordinanza sulla formazione professionale corrispondente.



Capacità fondamentali

Trasmettere le capacità fondamentali è il compito sostanziale dell'azienda formatrice. I corsi interaziendali completano, se necessario, la pratica professionale e la formazione scolastica.

I principali obiettivi dei corsi interaziendali sono:

- trasmettere le capacità di base;
- introdurre ai metodi di lavoro fondamentali;
- completare la formazione professionale pratica dei lavori correnti;
- preparare al lavoro quotidiano e all'azienda formatrice;
- stabilire il livello di apprendimento durante la formazione professionale di base.

Beneficio per le aziende formatrici

Il beneficio per le aziende formatrici consiste in una buona qualità della formazione e in un'alta efficienza dei costi, in quanto nei corsi centralizzati la materia è dispensata in gruppi più grandi da specialisti formati ad hoc, e in luoghi che hanno un'infrastruttura adeguata. I formatori possono inoltre fare paragoni e dare informazioni sulle prestazioni delle persone in formazione. Le persone in formazione stesse possono confrontare il proprio livello di prestazione e i metodi di lavoro con quelli dei loro colleghi.

Organizzazione

La frequenza dei corsi interaziendali è obbligatoria. I costi sono ripartiti tra Confederazione, Cantone e azienda formatrice. L'autorità cantonale competente può esonerare un'azienda dalla partecipazione ai corsi interaziendali nel caso in cui i contenuti della formazione possono essere dispensati presso un centro di formazione aziendale o presso una scuola d'arti e mestieri.

I corsi interaziendali sono diretti dai formatori professionali. Essi soddisfano almeno i presupposti validi anche per i formatori professionali in azienda. Il programma quadro di insegnamento per la qualificazione dei responsabili della formazione professionale definisce i requisiti supplementari, ad esempio in materia di pedagogia professionale (si veda il capitolo A 1.3.).

2.5. L'orientamento professionale e altri servizi di consulenza

L'orientamento professionale, universitario e di carriera

L'orientamento professionale, universitario e di carriera opera soprattutto in tre ambiti: garantisce l'accesso a informazioni complete, rende possibile la scelta professionale sulla base di dati attuali e di esperienza pratica e offre sostegno nella ricerca di un posto di formazione.

L'offerta dell'orientamento professionale, universitario e di carriera comprende di regola:

- **materiale e manifestazioni informativi** su profili professionali, curricula formativi, funzioni professionali, attuale situazione sul mercato del lavoro;
- **consulenza** nella scelta professionale e nel bilancio della situazione professionale;
- **sostegno nella ricerca di un posto di formazione** mediante la pubblicazione di posti di formazione liberi, l'informazione su sostegno finanziario, l'indicazione di servizi di consulenza, la preparazione alla procedura di selezione e l'accompagnamento, assieme ad altre istituzioni, di giovani con difficoltà ad iniziare una formazione (Case Management).

Nel quadro della formazione professionale di base, l'orientamento professionale, universitario e di carriera offre informazioni e consulenza soprattutto in tre fasi: sostegno nella scelta della formazione di base, nuovo orientamento professionale in caso di interruzione della formazione, sostegno nella continuazione della formazione professionale di base.

Scelta professionale

L'orientamento professionale mette a disposizione dei giovani diversi servizi (consulenze, informazioni su curricula formativi, ecc.), in base ai quali ci si può orientare ampiamente e scegliere una professione che corrisponda, da un lato, alle proprie aspettative e capacità e, dall'altro, all'attuale offerta sul mercato dei posti di formazione.

Nel corso della selezione, i formatori possono chiedere ai giovani quali passi abbiano già intrapreso nel quadro della scelta professionale. Nella maggior parte dei casi, i giovani hanno tenuto un diario di stage, che dà informazioni sulle loro esperienze e conoscenze della giornata in azienda e può aiutare a chiarire le loro motivazioni e il loro impegno (si veda il capitolo A 2.2.).

Interruzione della formazione

In caso di scioglimento del contratto di tirocinio, il servizio di orientamento offre consulenza, aiuta i giovani nel nuovo orientamento e li sostiene nella ricerca di un nuovo posto di formazione.

I consulenti dell'orientamento professionale, universitario e di carriera sono a disposizione anche dei formatori professionali. Se esistono dubbi sulla correttezza della scelta professionale della persona in formazione, essi sostengono i formatori nella ricerca di possibili soluzioni.

Formazione professionale continua

Con la conclusione di una formazione professionale di base si aprono diverse vie per un'ulteriore formazione professionale. Anche in questo caso, l'orientamento professionale, universitario e di carriera può fornire informazioni complete e consigliare le persone in formazione o già formate. Anche i formatori possono chiedere informazioni e consigli in questo campo.

Indirizzi utili

Ogni Cantone ha un servizio di orientamento professionale, universitario e di carriera, i cui indirizzi sono indicati nelle pubblicazioni delle autorità cantonali o sul portale www.orientamento.ch. Questo sito comprende tutte le informazioni relative i profili professionali, la scelta della professione e i cicli di studio in Svizzera.

Altri servizi di consulenza per giovani

Servizi di consulenza specializzati sostengono i formatori (si veda l'elenco dei link nell'appendice «&»).

A	Alloggio	• Foyer per giovani • Centri di consulenza comunali per i giovani
C	Consulenza	• Uffici cantonali dei giovani (Ufficio delle famiglie e dei minorenni) • Uffici cantonali di consulenza educativa • Uffici comunali di consulenza per giovani
D	Diritti	• Lessico della formazione professionale CSFO • Guida del tirocinio CSFO • Diritti della persona in formazione sul sito «unia» • Opuscolo «Je défends mes droits»
	Disagio interiore (ad esempio solitudine)	• Telefono amico, tel. 143 • Assistenza telefonica per bambini e giovani, tel. 147
	Droga e dipendenza (si veda capitolo B 6.)	• Centri specializzati: - AA alcolisti anonimi - Antenna Icaro – Centri di consulenza per tossicodipendenti - Croce blu - Radix • Dipendenze info svizzera • Coordination intervention suisse • Ufficio federale della sanità pubblica, «alcol, tabacco, droghe»
F	Finanze	• Uffici cantonali delle borse e prestiti di studio (Ufficio delle borse di studio e dei sussidi) • Uffici del servizio sociale (Ufficio delle famiglie e dei minorenni)
G	Giovani (si veda il capitolo B 5.)	• Commissione federale per l'infanzia e la gioventù • Uffici cantonali dei giovani (www.ti.ch/infogiovani) • Pro Juventute (ottimo portale per i giovani) • Federazione svizzera delle associazioni giovanili (CSAJ)
O	Orientamento professionale	• Uffici cantonali dell'orientamento professionale, universitario e della carriera (Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale, Delegato al perfezionamento professionale)
P	Parità	• Servizi cantonali e indipendenti di consulenza per la parità fra i sessi (www.ti.ch/pariopp)
	Promozione	• Promozione dei bambini e dei giovani (www.ti.ch/infogiovani)
S	Scuola professionale (si veda il capitolo B 2.3.)	• Servizi di consulenza presso le scuole professionali
	Sessualità	• Centri di informazione e di pianificazione familiare • Altri centri di consulenza (www.ti.ch/infogiovani)
	Sindacati	• Ad esempio: Unia
	Stampa	• Jugendmedien Schweiz
T	Tempo libero	• Centri comunali per giovani • Associazioni locali
U	Uffici della formazione professionale (Divisione della formazione professionale) (si veda il capitolo B 2.2.)	• Vigilanza sulla formazione professionale di base • Consulenza su tutto quanto concerne la formazione professionale (primo interlocutore e fornitore dei recapiti dei servizi specializzati cantonali).
V	Violenza	• Uffici cantonali per l'aiuto alle vittime (Ufficio per l'aiuto alle vittime) • Associazione svizzera per la protezione del bambino • Case delle donne nelle varie città • Radix

Teil Partie Parte B

Kapitel
Chapitre
Capitolo

3



B 3. Le condizioni quadro della formazione professionale

3.1. Basi legali

227

PROMEMORIA

- Il diritto pubblico del lavoro e il diritto
del contratto collettivo di lavoro

233

3. Le condizioni quadro della formazione professionale

3.1. Basi legali

A livello federale

Costituzione, legge, ordinanza

La formazione professionale di base è ancorata nella Costituzione federale, ciò autorizza la Confederazione a promulgarne delle prescrizioni (art. 63 Cost.). La Legge e l'Ordinanza federali sulla formazione professionale definiscono le basi legali principali della formazione professionale.

Ogni singola formazione professionale di base è rigorosamente disciplinata da una sua ordinanza. E tali ordinanze sulla formazione delle singole professioni costituiscono la base principale per l'attività dei formatori professionali.

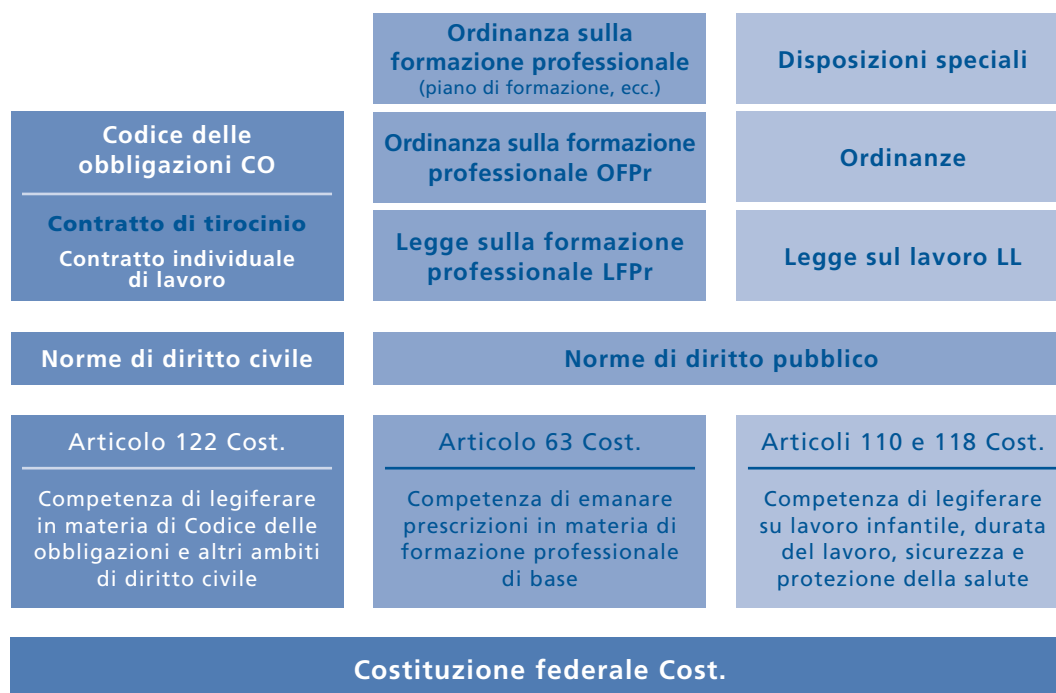
Codice delle obbligazioni

La formazione professionale è strettamente legata al lavoro. Infatti, la persona in formazione e l'azienda formatrice stipulano un contratto di lavoro speciale: il contratto di tirocinio. La persona in formazione è anche lavoratore, per cui, fatte salve le disposizioni speciali del contratto di tirocinio, valgono le disposizioni legali relative al contratto di lavoro. Il contratto di tirocinio è un contratto individuale di lavoro, disciplinato dal Codice delle obbligazioni tra i contratti di lavoro speciali (artt. 344-346a CO).

Altre leggi importanti per la formazione professionale di base, sono ad esempio la Legge sulla durata del lavoro (LDL), la Legge sui disabili (LDis), la Legge sulla parità dei sessi (LPar).

Legge sul lavoro

Per le persone in formazione valgono le disposizioni sui lavoratori di diritto pubblico. Pertanto, esse possono far valere, ad esempio, le misure di protezione dei giovani lavoratori. La Legge federale sul lavoro nell'industria, nell'artigianato e nel commercio (LL) vale praticamente per tutti i settori economici e tutte le aziende private e pubbliche.



Strumenti per la pianificazione della formazione professionale di base

Strumento	Legge sulla formazione professionale e Ordinanza sulla formazione professionale	Ordinanza sulla formazione professionale della singola professione	Piano di formazione della professione / programma di formazione per le aziende formatrici	Piano di formazione aziendale	Piano di formazione individuale
Competenza	Confederazione	Elaborata dalle oml in collaborazione con i Cantoni Emanata dalla Confederazione	Elaborato dalle oml Approvato dalla Confederazione	Azienda formatrice, formatore professionale	Formatore e persona in formazione
Disciplina / comprende	Artt. 8 e 19 LFPr e artt. 3, 12 e 13 OFPr Sviluppo della qualità e standard di qualità Ordinanze sulla formazione professionale nell’ambito della formazione professionale di base	Oggetto e durata della formazione di base Obiettivi e requisiti della formazione alla pratica professionale e della formazione scolastica Entità dei contenuti formativi e ripartizione tra i luoghi di formazione *Scuola professionale: ripartizione delle lezioni *Corsi interaziendali: organizzazione e durata Procedure di qualificazione, certificati e titoli	Obiettivi e requisiti che devono essere raggiunti al termine della formazione e la loro ripartizione tra i luoghi di formazione Allegato: elenco dei documenti relativi all’attuazione della formazione professionale di base Allegato 2: misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	Ripartizione degli obiettivi e dei requisiti della formazione professionale pratica - su i diversi anni/semestri di formazione - sulle diverse tappe in azienda	Adattamento del piano di formazione alle singole persone in formazione Pianificazione delle capacità: determinazione del tempo effettivamente a disposizione in azienda per la formazione Quando e come ha luogo il controllo degli obiettivi prestabiliti Scadenze e impegni individuali, come materie facoltative, preparazione agli esami ecc.

* Nelle ordinanze sulla formazione professionale elaborate prima del 2013, questi ambiti sono disciplinati nel piano di formazione.

A livello cantonale

I Cantoni si assumono la parte preponderante dei compiti esecutivi in ambito della legislazione sulla formazione professionale. Un compito prioritario è la vigilanza sui rapporti di tirocinio, ivi compreso il rilascio o la revoca dell’autorizzazione a formare e l’approvazione di ogni singolo contratto di tirocinio.

Per eseguire tali compiti esecutivi, servono delle basi legali anche a livello cantonale. La legge federale però prevale sempre su quella cantonale.

L’applicazione delle prescrizioni federali avviene in vari modi. Sull’organizzazione e sul finanziamento degli esami, per esempio, la Confederazione prescrive poco. Per questo l’organizzazione degli esami varia da Cantone a Cantone. Al contrario, in tutti i Cantoni, gli esami vertono sugli stessi campi di qualificazione, fissati in dettaglio dalle ordinanze sulla formazione professionale.

A livello individuale – il contratto di tirocinio

Stipulando il contratto di tirocinio si concretizzano le direttive legali. Le parti contraenti, l'azienda formatrice e la persona in formazione si impegnano a rispettare le disposizioni legali nel quadro della formazione professionale di base.

L'azienda formatrice deve aver svolto alcuni lavori preliminari, prima di poter offrire un posto di formazione professionale di base e stipulare un contratto di tirocinio con una persona in formazione:

Autorizzazione cantonale a formare (art. 20 LFPr)

I rappresentanti dell'autorità di vigilanza cantonale (di solito l'ufficio della formazione professionale) hanno visitato l'azienda formatrice e accertato che vi siano le premesse professionali per la formazione pratica e che può essere rilasciata un'autorizzazione a formare. L'azienda formatrice deve richiedere l'autorizzazione a formare solo la prima volta che assume una persona in formazione.

L'azienda dispone di formatori competenti

Per offrire un posto di formazione, l'azienda formatrice deve disporre di formatori competenti. Oltre alle competenze professionali e una certa esperienza di lavoro, questi devono essersi qualificati, con attestato o diploma, in pedagogia professionale. Alcune ordinanze sulla formazione professionale di base, relative alle singole professioni, prevedono ulteriori qualifiche; tali ordinanze stabiliscono inoltre, il numero massimo delle persone in formazione per formatore.

I corsi per formatori

I corsi per formatori sono organizzati dai Cantoni stessi o proposti in collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro. La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione stabilisce il programma minimo dei corsi, promulga un programma quadro d'insegnamento (si veda il sito SEFRI nell'appendice «&») e, in collaborazione con i Cantoni, promuove la formazione continua dei formatori. La formazione in pedagogia professionale dei formatori comprende 100 ore di studio o 40 ore di lezione e si conclude con il conferimento di un diploma riconosciuto a livello federale o un attestato cantonale riconosciuto a livello federale. I contenuti non sono legati alla professione, bensì agli aspetti pedagogici, metodologici, didattici, e ai principi di gestione applicata alla formazione dei giovani.

Contenuti dei corsi per formatori	Formazione continua
1. Contatto con le persone in formazione 2. Pianificare e mettere in atto la formazione in azienda 3. Considerare le competenze individuali 4. Condizioni quadro della formazione professionale	• approfondire • ampliare • altri contenuti

Esami medici necessari

La persona in formazione si sottopone agli esami medici necessari. In determinate professioni deve essere chiarito se essa sia idonea alla formazione professionale di base (ad esempio per il lavoro notturno o per eventuali allergie che potrebbero influenzare l'esercizio della professione).

Lavori pericolosi

In linea di principio, ai giovani sotto i 18 anni è vietato esercitare lavori pericolosi. Qualora i lavori fossero indispensabili per l'apprendimento della professione possono essere concesse delle deroghe, definite dall'ordinanza della formazione in questione.

L'età minima per svolgere lavori pericolosi nella formazione professionale di base è stata abbassata dai 16 ai 15 anni. Questo è avvenuto a condizione che le organizzazioni del mondo del lavoro definissero delle misure di accompagnamento nell'allegato 2 del piano di formazione (art. 4 cpv. 4 OLL 5, Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori). Prima che un'azienda formatrice possa assegnare dei lavori pericolosi alla persona in formazione, l'azienda deve garantire per iscritto di rispettare le misure di accompagnamento (formulari della CSFP «Déclaration» www.csfp.ch > Recommendations & directives > Recommendations des commissions > Travaux dangereux).

Permesso di lavoro per persone in formazione straniere

Con il permesso di soggiorno, a determinate condizioni, i giovani stranieri possono conseguire una formazione professionale di base in Svizzera. Nel quadro della stipula del contratto di tirocinio, l'azienda formatrice è tenuta a procurarsi i permessi necessari. L'informazione può essere richiesta al Comune o all'ufficio regionale degli stranieri, che dispone anche dei relativi formulari.

Stipula del contratto

Contratto tra	azienda formatrice e persona in formazione (e rappresentante legale)
Approvazione	rilasciata dall'autorità cantonale (ufficio della formazione professionale)
Forma	scritta
Contenuto	• parti contraenti • designazione della professione, durata della formazione, periodo di prova • formatore responsabile • insegnamento alla scuola professionale • retribuzione • orario di lavoro • vacanze • materiale necessario • assicurazioni
Accordi supplementari	attrezzi e abiti di lavoro, spese, materiale didattico, assicurazioni supplementari, segreto professionale

Parti contraenti

Il contratto di tirocinio va stipulato dall'azienda formatrice e la persona da formare. Ambedue le parti si impegnano reciprocamente a fornire delle prestazioni, diventando così parti contraenti. Nel caso in cui la persona in formazione sia minorenne, quindi non abbia raggiunto i 18 anni, è necessario il consenso del rappresentante legale, di solito i genitori o uno dei genitori.

Contratto scritto

Visto che per chiarire le questioni che possono sorgere nel corso della formazione professionale di base viene consultato il contratto di tirocinio, il Codice delle obbligazioni ne prescrive la forma scritta. La forma scritta è importante anche per l'autorità di vigilanza cantonale, che approva ogni contratto di tirocinio solo dopo averlo valutato. Il Centro svizzero di servizio Formazione

professionale | orientamento professionale universitario e di carriera (CSFO) mette a disposizione il formulario nazionale per il contratto di tirocinio tipo. Tale formulario è disponibile sia in versione cartacea che in versione online (www.formazioneprof.ch/contrattotirocinio) in tutte e quattro le lingue nazionali (si veda il capitolo A 2.3.).

Rete di aziende formatrici

Una singola azienda (soprattutto se piccola) non ha sempre la possibilità di offrire una formazione pratica completa. Per questo le aziende possono associarsi in una rete di aziende formatrici. In questo caso viene designata un'azienda di riferimento che stipula il contratto di tirocinio e rappresenta la rete di fronte all'autorità cantonale di vigilanza. È importante che le aziende definiscano, in forma scritta, chi assume la responsabilità per le singole parti della pratica professionale (si veda il capitolo B 1.3.).

Disposizioni indispensabili del contratto di tirocinio (art. 344a CO)

- **Natura e durata della formazione professionale di base**

Si designa la professione, se ne indica l'inizio e si stabilisce la fine del rapporto di tirocinio. La durata stessa è stabilita dall'ordinanza sulla formazione professionale relativa alla professione.

- **Salario della persona in formazione**

Le associazioni professionali emanano raccomandazioni in merito. Solo molto raramente le persone in formazione sono subordinate a un contratto collettivo di lavoro che fissa il salario minimo.

- **Durata del periodo di prova**

Il Codice delle obbligazioni prescrive un periodo di prova minimo di un mese. Conviene tuttavia accordarsi per un periodo di prova della durata di tre mesi, ovvero della durata massima, in modo che l'azienda formatrice e la persona in formazione dispongano del tempo necessario per conoscersi meglio e valutare se è possibile proseguire la collaborazione per tutta la durata della formazione professionale di base. Nel caso in cui, alla fine del periodo di prova, una delle parti abbia ancora dei dubbi sul proseguimento del rapporto di tirocinio, il periodo di prova può essere prolungato, a titolo eccezionale, di ulteriori tre mesi (art. 344a cpv. 5 CO), premesso che vi sia il consenso di entrambe le parti contraenti e l'approvazione dell'autorità cantonale.

Si consiglia alle parti contraenti di fare buon uso del periodo di prova e, se reputato necessario, di prolungarlo. Dopo la fine del periodo di prova, infatti, il rapporto di tirocinio può essere sciolto unicamente previo accordo reciproco o per cause gravi (art. 346 CO). Durante il periodo di prova il termine di disdetta del contratto è di sette giorni per entrambe le parti. Il contratto può essere sciolto anche in mancanza del consenso reciproco. L'autorità cantonale deve essere informata per iscritto.

- **Orario di lavoro**

Fissare la durata settimanale del lavoro nel contratto di tirocinio permette alla persona in formazione di farsi un'idea sull'entità del tempo da dedicare al lavoro e chiarisce se è stata rispettata la durata massima di lavoro prescritta dalla Legge sul lavoro, che varia da settore a settore.

- **Vacanze**

I lavoratori e le persone in formazione minori di 20 anni, hanno diritto a un minimo di 5 settimane di vacanze all'anno (art. 345a cpv. 3 CO). Almeno due settimane devono essere prese consecutivamente. Le vacanze non possono essere compensate con prestazioni in denaro.

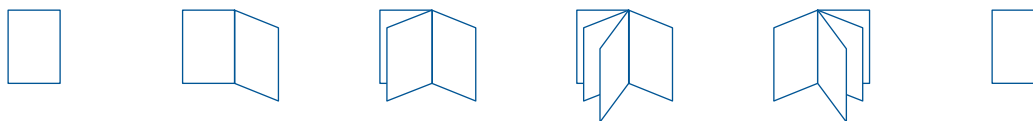
Accordi supplementari

L'azienda formatrice può convenire liberamente con la persona in formazione, come anche con altri lavoratori, delle disposizioni supplementari. Tuttavia, siccome lo scopo ultimo del contratto di tirocinio consiste nel trasmettere una formazione professionale pratica, esistono disposizioni imperative non solo del Codice delle obbligazioni, ma anche della Legge federale sulla formazione professionale. Inoltre, l'ordinanza sulla formazione professionale di base relativa alla professione, prevede disposizioni chiare sulla dispensa della pratica professionale e sulla qualifica professionale dei formatori. Sono altresì da tenere in considerazione le prescrizioni imperative della Legge federale sul lavoro (regole sulla protezione dei lavoratori). In merito alla protezione dei lavoratori, per le persone in formazione minori ai 18 anni valgono le prescrizioni particolari sulla durata del lavoro quotidiano, sulla durata del riposo e sul lavoro notturno.

Scioglimento del contratto di tirocinio

Lo scioglimento del contratto di tirocinio, se possibile, andrebbe evitato. Se lo scioglimento dovesse essere inevitabile è necessario trovare una buona soluzione per entrambe le parti, ciò significa ad esempio che si aiuta la persona in formazione a trovare un nuovo posto di formazione. Lo scioglimento del contratto di tirocinio va comunicato all'ufficio della formazione professionale. Inoltre va informata la scuola professionale.

Durante il tempo di prova il contratto di tirocinio può essere sciolto da entrambe le parti contraenti con un preavviso di sette giorni.



Il diritto pubblico del lavoro e il diritto del contratto collettivo di lavoro

Il presente promemoria abbraccia le direttive, della Legge sul lavoro, più rilevanti per la formazione professionale di base. In molti casi queste direttive sono diverse per le persone in formazione minorenni e maggiorenni.

Il promemoria è parte integrante della serie «Basi legali, aiuto alla pratica della formazione professionale». La serie si rivolge a chiunque si occupi di formazione professionale in modo approfondito. I promemoria affrontano il tema delle persone in formazione e del loro inserimento nel mondo del lavoro.

La serie di promemoria «Basi legali, aiuto alla pratica della formazione professionale» comprende:

Serie di promemoria I 300	Introduzione e panoramica dei contenuti
Promemoria I 301	Il contratto di tirocinio e il contratto individuale di lavoro
Promemoria I 302	Il diritto della formazione professionale
Promemoria I 303	Il diritto pubblico del lavoro e il diritto del contratto collettivo di lavoro

Il diritto pubblico del lavoro

La Legge sul lavoro

Lavori pericolosi

Se previsti dall'ordinanza sulla formazione professionale in questione, è possibile assegnare lavori pericolosi alle persone in formazione se queste sono controllate e istruite adeguatamente. L'istruzione è definita dall'ordinanza sulla formazione professionale di base (rispettivamente nell'allegato 2 al piano di formazione o nelle misure di accompagnamento).

Art. 1 dell'Ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani

Divieto di lavori pericolosi per giovani, ad es. a contatto con radiazioni ionizzanti, lavori in condizioni di sovrappressione, lavori che espongono al caldo, al freddo o a umidità eccessivi o lavori che implicano una forte esposizione al rumore o urti, vibrazioni o scosse a forte impatto. Art. 4 OLL 5

Obbligo di informare i giovani all'inizio della formazione professionale di base

Il datore di lavoro deve provvedere affinché i giovani siano sufficientemente e adeguatamente informati e istruiti. Il datore di lavoro deve informare i genitori o i tutori in merito alle condizioni di lavoro, ai possibili pericoli e alle misure adottate per proteggere la sicurezza e la salute del giovane. Art. 19 OLL 5

Lavoro diurno e serale / Informazioni generali sull'orario di lavoro

Orario di lavoro diurno dalle ore 06:00 alle ore 20:00	Orario di lavoro serale dalle ore 20:00 alle ore 23:00	Orario di lavoro notturno dalle ore 23:00 alle ore 06:00
--	--	--

L'inizio del lavoro diurno può essere anticipato al massimo di un'ora. Se nell'azienda l'inizio del lavoro diurno è fissato per le 05:00, questo orario vale come lavoro diurno anche per i giovani.

Art. 10 cpv. 1 LL, art. 12 cpv. 2 OLL 5

Domande specifiche sul rapporto di tirocinio

Minori di 18 anni

Lavoro serale

A partire dai 16 anni fino alle ore 22:00 al più tardi. 9 ore di lavoro al giorno al massimo.

Il lavoro diurno e quello serale devono rientrare in un lasso di tempo di 12 ore.

Artt. 10 cpv. 1, 31 cpv. 1, 2 LL

Attenzione:

Alla vigilia dei corsi della scuola professionale o dei corsi interaziendali i giovani possono essere impiegati solo fino alle ore 20:00.

Art. 16 cpv. 2 OLL 5

A partire dai 18 anni

Lavoro serale

Dalle ore 20:00 alle ore 23:00

Deve essere compreso in un lasso di tempo di 14 ore, incluse le pause e le ore di straordinario

Art. 10 cpv. 1, 3 LL

Lavoro notturno

dalle ore 22:00 alle ore 06:00

Di principio vietato, salvo autorizzazione dell'autorità cantonale preposta al mercato del lavoro, nella misura in cui l'occupazione notturna è indispensabile.

Art. 12 OLL 5; art. 31 cpv. 4 LL

Per determinate professioni vige una normativa speciale sul lavoro notturno, stabilita dall'Ordinanza del Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca (DEFR) sulle deroghe al divieto del lavoro notturno e domenicale durante la formazione professionale di base (RS 822.115.4, si vedano i «Link»).

Lavoro notturno

dalle ore 23:00 alle ore 06:00

Di principio vietato, salvo autorizzazioni eccezionali. Le eccezioni sono elencate nell'allegato alla OLL 2.

Si vedano anche gli artt. 16 e 17 cpv. 1 LL

In caso di lavoro notturno, la durata del lavoro non può superare 9 ore e deve essere compresa in un lasso di tempo di 10 ore, pause incluse.

Art. 17a LL; OLL 2

Il datore di lavoro deve accordare un supplemento salariale del 25% per il lavoro notturno temporaneo (meno di 25 notti per anno civile) e un supplemento di tempo del 10% per il lavoro notturno regolare.

Art. 17b LL

Riposo giornaliero

Minimo di 12 ore consecutive.

Art. 16 cpv. 1 OLL 5

Riposo giornaliero

Minimo di 11 ore consecutive.

Art. 15a LL (le eccezioni sono disciplinate dall'art 15a cpv. 2 LL)



Lavoro domenicale

Autorizzato solo in casi eccezionali.

In casi eccezionali l'autorità cantonale autorizza un massimo di sei domeniche per anno civile; per un numero maggiore di domeniche lavorative l'autorizzazione viene conferita dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO), se:

1. il lavoro domenicale è indispensabile per:
 - a) raggiungere gli obiettivi di una formazione professionale di base o
 - b) correggere disfunzioni d'esercizio dovute a forza maggiore;
2. il lavoro è svolto sotto la sorveglianza di una persona adulta e qualificata;
3. l'occupazione domenicale non pregiudica la frequenza della scuola professionale.

Art. 31 cpv. 4 LL, art. 13 OLL 5

Confronta anche l'Ordinanza DEFR sulle deroghe al divieto del lavoro notturno e domenicale durante la formazione professionale di base.

Lavoro domenicale

Di principio vietato.

Le eccezioni concesse a determinati gruppi di aziende e di lavoratori sono disciplinate dall'OLL 2, in caso contrario va richiesta l'autorizzazione alle autorità competenti.

Le autorizzazioni fino a sei domeniche per anno civile sono accordate dall'autorità cantonale.

Art. 18 cpv. 1 LL

Spetta alla Segreteria di Stato dell'economia (SECO) accordare l'autorizzazione per più di sei domeniche.

Lavoro straordinario

Le ore di straordinario sono quelle che superano la durata massima della settimana lavorativa.

Art. 12 cpv. 1 LL, art. 25 cpv. 1 OLL 1

Il lavoro straordinario è autorizzato solo a partire dall'età di 16 anni.

Art. 31 cpv. 3 LL

Il lavoro straordinario è autorizzato solo se rientra nelle 9 ore di lavoro giornaliere.

Art. 31 cpv. 1 LL

I giovani non possono essere impiegati per effettuare lavoro straordinario durante la formazione professionale di base, fatta eccezione dei casi in cui la loro collaborazione è necessaria per correggere disfunzioni d'esercizio dovute a forza maggiore.

Art. 17 cpv. 2 OLL 5

I datori di lavoro devono dare la possibilità ai dipendenti di esprimere le loro opinioni e, nella misura del possibile, tenerne conto.

Lavoro straordinario

Le ore di straordinario sono quelle che superano la durata massima della settimana lavorativa.

Art. 12 cpv. 1 LL, art. 25 cpv. 1 OLL 1.

Il lavoro straordinario è autorizzato in via eccezionale unicamente durante giorni feriali tra le ore 06:00 e le ore 23:00, in caso di lavori urgenti, inventari, chiusura di conti, liquidazioni, prevenzione o correzione di disfunzioni d'esercizio.

Il lavoro straordinario per singolo lavoratore non può superare le 2 ore al giorno. Nelle grandi imprese che hanno la settimana lavorativa di 45 ore, il numero totale di ore di straordinario per anno civile è di 170, mentre nelle piccole imprese (da uno a quattro dipendenti senza proprietario) che hanno la settimana lavorativa di 50 ore, il numero totale di ore di straordinario per anno civile è di 140. (Compensazione ai sensi dell'art. 13 LL).

Art. 12 cpv. 2 LL

Supplemento salariale ai sensi dell'art. 13 LL

I datori di lavoro devono dare la possibilità ai dipendenti di esprimere le loro opinioni e, nella misura del possibile, tenerne conto.

Compensazione del lavoro straordinario

Il lavoro straordinario normalmente va compensato entro 14 settimane mediante congedo corrispondente o pagamento.

Art. 13 cpv. 1, 2 LL, art. 25 cpv. 2 OLL 1

Compensazione del lavoro straordinario

Il lavoro straordinario normalmente va compensato entro 14 settimane mediante congedo corrispondente o pagamento.

Art. 13 cpv. 1, 2 LL, art. 25 cpv. 2 OLL 1



Domande specifiche sul rapporto di tirocinio

Frequenza della scuola professionale

Per la computabilità delle ore di lezione obbligatorie al tempo di lavoro, vale quanto segue: un giorno intero di lezione in una scuola professionale (con un massimo di nove ore, inclusi i corsi facoltativi e di sostegno) equivale a un giorno di lavoro. È da considerarsi un giorno intero di scuola quando le persone in formazione hanno seguito sei o più ore di lezione. Nel caso di orario flessibile vale quanto segue: un giorno intero di lezione (massimo di nove ore) è considerato un «giorno di lavoro normale», nella misura in cui un giorno di lavoro equivale a 1/5 del tempo di lavoro settimanale. Le consuete pause durante le lezioni (escluse le pause di mezzogiorno) non possono essere dedotte dal tempo di lavoro (un'ora di lezione equivale a un'ora di lavoro). Poiché la distanza tra l'azienda formatrice e le scuole professionali nonché i centri in cui si svolgono i corsi interaziendali varia da caso a caso, non è possibile fissare una regola vincolante che stabilisca se lo stesso giorno debba essere svolto anche del lavoro in azienda. Se la scuola o il luogo in cui si tiene il corso sono vicini all'azienda formatrice, dopo sei ore di corsi la persona in formazione tornerà in azienda a lavorare il tempo restante. Nel caso in cui la scuola o il luogo dove si svolge il corso siano lontani dall'azienda formatrice, la persona in formazione non tornerà più in azienda dopo le 6 ore di lezione. I singoli casi vanno chiariti con l'ufficio cantonale della formazione professionale.

Art. 18 cpv. 2 OFPr, art. 31 LL, art. 345a cpv. 2 CO

Insegnamento scolastico e corsi interaziendali durante i giorni di riposo aziendale

La frequenza delle lezioni scolastiche equivale al tempo di lavoro (art. 31 LL) quando le lezioni si svolgono durante l'orario di lavoro. Lezioni scolastiche e corsi interaziendali seguiti durante giorni di riposo aziendale o durante semigiornate libere non possono essere dedotti dal tempo di riposo delle persone in formazione.

Ne consegue una facile regola: se le lezioni scolastiche o i corsi interaziendali avvengono durante una giornata o semigiornata libera, il tempo libero perso dovrà esser recuperato ancora nel corso della settimana in questione.

Autorità competente per il rilascio delle autorizzazioni

Il lavoro notturno o domenicale temporaneo (massimo di dieci notti e sei domeniche) è autorizzato dall'autorità cantonale competente, mentre quello periodico o regolare è autorizzato dalla SECO.

Esenzione dall'obbligo di autorizzazione per il lavoro notturno o domenicale nell'ambito della formazione professionale di base

Art. 14 OLL 5

Le disposizioni delle singole professioni si trovano nell'Ordinanza del DEFR del 21 aprile 2011 (stato 1° luglio 2016) sulle deroghe al divieto del lavoro notturno e domenicale durante la formazione professionale di base (RS 822.115.4). L'Ordinanza menziona tutte le formazioni professionali di base, suddivise per settore, per le quali non è richiesta un'autorizzazione per poter derogare, nei limiti previsti, al divieto di lavoro notturno e domenicale.

www.admin.ch/gov/it (inserire il numero 822.115.4).

Ulteriori normative riguardanti tutti i lavoratori

Pause

Un quarto d'ora per unità di lavoro giornaliera maggiore alle cinque ore e mezzo,
mezz'ora per unità di lavoro giornaliera maggiore alle sette ore,
un'ora per unità di lavoro giornaliera maggiore alle nove ore.

Art. 15 cpv. 1 LL

Le pause sono da considerarsi tempo lavorativo quando al lavoratore non è consentito di lasciare il posto di lavoro. Il regolamento del personale può prevedere pause retribuite. Art. 15 cpv. 2 LL



Durata massima della settimana lavorativa (a partire dall'età di 18 anni)

È in vigore la seguente normativa:

45 ore per i lavoratori delle aziende industriali, il personale d'ufficio, gli impiegati tecnici e altri, compreso il personale di vendita delle grandi aziende del commercio al dettaglio (con più di cinquanta dipendenti);

50 ore per tutti gli altri lavoratori

Art. 9 cpv. 1 LL, art. 2 OLL 1 (definizione di grande azienda)

Semigiornata libera settimanale o giorno libero

Ai sensi dell'art. 21 cpv. 1 LL, se il lavoro settimanale è ripartito su più di cinque giorni, il datore di lavoro deve concedere al lavoratore una semigiornata libera per settimana. Tale disposizione vale anche per i giovani che assolvono una formazione professionale di base. Se per i dipendenti la settimana lavorativa dura cinque giorni, deve valere lo stesso per i giovani in formazione.

Art. 31 cpv. 1 LL

Semigiornata libera o giorno libero in una settimana in cui cade un giorno festivo legale

Ai sensi dell'art. 20 cpv. 4 OLL 1, i periodi di riposo prescritti dalla legge non possono essere defalcati dalla semigiornata libera settimanale. Tuttavia, quest'ultima è considerata accordata quando il giorno feriale in cui è normalmente concessa coincide con un giorno festivo ai sensi dell'articolo 20a cpv. 1 della Legge sul lavoro.

Vale inoltre quanto segue:

Nelle settimane in cui un giorno festivo legale coincide con un giorno o con una semigiornata liberi, non devono essere concessi né un giorno, né una semigiornata liberi supplementari.

Giorni di riposo cantonali

Oltre agli otto giorni festivi legali stabiliti dai Cantoni, i singoli Cantoni possono fissare ulteriori giorni festivi (giorni di riposo) che, ai sensi della Legge sul lavoro, valgono come giorni di lavoro e non sono quindi da considerare come delle domeniche. Un esempio è il 1° maggio in diversi Cantoni. Se il contratto di lavoro individuale o collettivo non dispone nulla in merito, simili giorni festivi possono essere compensati anteriormente o posteriormente. Il sistema di retribuzione mensile non prevede riduzioni salariali.

Diritto del contratto collettivo di lavoro**Il contratto collettivo di lavoro (CCL)**

Mediante il contratto collettivo di lavoro, i datori di lavoro o le loro associazioni, da una parte, e associazioni di lavoratori, dall'altra, stabiliscono in comune disposizioni circa la conclusione, il contenuto e la fine dei rapporti individuali di lavoro tra i datori di lavoro e i lavoratori interessati (art. 356 cpv. 1 CO).

Il CCL consta principalmente di disposizioni (ad es. relative all'ammontare del salario, al tempo di lavoro, al lavoro straordinario, alle vacanze, ecc.) atte a disciplinare i rapporti individuali di lavoro tra i lavoratori e i datori di lavoro.

Le disposizioni del CCL hanno un effetto diretto e automatico sui singoli rapporti individuali di lavoro e sono imperative, ossia non possono essere modificate né dal datore di lavoro né dal lavoratore, nella misura in cui tali disposizioni non prevedano condizioni più favorevoli a beneficio, ad esempio, di un lavoratore qualificato (principio di convenienza, art. 357 cpv. 2 CO).

Al CCL sottostanno soltanto le aziende e i lavoratori che appartengono alle associazioni di categoria che hanno sottoscritto il contratto. I contratti collettivi di lavoro dichiarati d'obbligatorietà generale costituiscono l'eccezione.

Elenco dei contratti collettivi di lavoro dichiarati d'obbligatorietà generale a livello nazionale e cantonale: www.seco.admin.ch



Basi legali

Art. 2 cpv. 3, art. 8 cpv. 1 e 2 Cost. (Costituzione federale della Confederazione svizzera del 18 aprile 1999, RS 101)

CO, Codice delle obbligazioni (Legge federale del 30 marzo 1911 di complemento del Codice civile svizzero, Libro quinto: Diritto delle obbligazioni, RS 220)

LL, Legge sul lavoro (Legge federale del 13 marzo 1964 sul lavoro nell'industria, nell'artigianato e nel commercio, RS 822.11)

OLL 1 (Ordinanza 1 del 10 maggio 2000 concernente la legge sul lavoro, RS 822.111)

OLL 2 (Ordinanza 2 del 10 maggio 2000 concernente la legge sul lavoro; Disposizioni speciali per determinate categorie di aziende e di lavoratori, RS 822.112)

OLL 5, Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori (Ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro, RS 822.115)

LFPr, Legge sulla formazione professionale (Legge federale del 23 dicembre 2002 sulla formazione professionale, RS 412.10)

OFPr, Ordinanza sulla formazione professionale (Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale, RS 412.101)

Ordinanza del DEFR sulle deroghe al divieto del lavoro notturno e domenicale durante la formazione professionale di base del 21 aprile 2011 (RS 822.115.4)

CNL federali e cantionali (Contratti normali di lavoro)

Informazioni sui contratti normali di lavoro federali

www.seco.admin.ch

Informazioni sui contratti normali di lavoro cantionali

www.agrimpuls.ch

Legge federale concernente il conferimento del carattere obbligatorio generale al contratto collettivo di lavoro del 28 settembre 1956 (RS 221.215.311)

Le leggi sono consultabili cercando il numero RS nella raccolta sistematica:

www.fedlex.admin.ch/it



Uffici competenti

Autorità di vigilanza cantonale
www.ch.ch

Segreteria di Stato dell'economia SECO
www.seco.admin.ch

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI
www.sefri.admin.ch

Link

Permessi per il lavoro notturno, domenicale o continuo:
Per favore rivolgersi all'autorità di vigilanza cantonale.
www.seco.admin.ch

Indicazioni bibliografiche

Direzione del lavoro – Condizioni di lavoro. Indicazioni relative alle ordinanze 3 e 4 concernenti la Legge sul lavoro, Berna : SECO, 2014

www.seco.admin.ch (Servizi e pubblicazioni > Pubblicazioni > Lavoro > Condizioni di lavoro > Indicazioni concernenti la Legge sul lavoro)

Direzione del lavoro – Condizioni di lavoro. Protezione dei giovani lavoratori _ Informazioni per i giovani fino a 18 anni. Berna: SECO, 2013

www.seco.admin.ch (Servizi e pubblicazioni > Pubblicazioni > Lavoro > Condizioni di lavoro > Opuscoli e volantini)

CSFO. *Lessico della formazione professionale*.

Berna: CSFO Edizioni, 2013. ISBN 978-3-03753-066-5.

Online con cambio automatico della lingua www.formazioneprof.ch/lessico

Scarica il promemoria: www.formazioneprof.ch/promemoria





B 4. Indicazioni metodologiche per la formazione in azienda

4.1. Trasmettere le conoscenze e le abilità in azienda	243
4.2. Pianificare le tappe della formazione	247
4.3. I progetti	250
LISTA DI SPUNTA	
• Definizione del progetto	255
4.4. Il ruolo del formatore	256
4.5. L'analisi personale e l'autovalutazione	259
4.6. La valutazione	263
4.7. La tassonomia degli obiettivi di valutazione	266

4. Indicazioni metodologiche per la formazione in azienda

4.1. Trasmettere le conoscenze e le abilità in azienda

Nel presente capitolo presentiamo due metodi che possono aiutare il formatore a trasmettere con successo le proprie conoscenze e abilità professionali.

Il metodo d'istruzione

Un metodo che si è affermato nell'insegnamento delle tecniche di lavoro e delle altre attività rilevanti per la professione è il cosiddetto metodo d'istruzione. Questo metodo, infatti, lo si ritrova nel lavoro quotidiano in azienda. Esso è composto dalle seguenti fasi:

	La persona in formazione	Il formatore
1. mostrare	... guarda e osserva, prende appunti e se necessario fa domande.	... mostra come funziona il procedimento e lo spiega.
2. capire	... imita il procedimento dimostrato.	... se necessario la aiuta.
3. controllare	... ascolta.	... controlla l'opera finita, elogia i punti forti e/o ne segnala le imperfezioni.
4. correggere	... corregge le imperfezioni.	... se necessario la aiuta.

Con il metodo d'istruzione è possibile presentare e introdurre una nuova tecnica di lavoro in poco tempo. Visto che la persona in formazione osserva la tecnica di lavoro prima di eseguirla, essa sarà in grado di ripetere le varie fasi di lavoro per giungere a un risultato, forse non perfetto come quello del formatore, ma comunque simile. Imitando il lavoro del formatore, la persona in formazione si accorge di padroneggiare già un po' la tecnica di lavoro (cosa che non accade quando si limita ad osservare); grazie al controllo e alle correzioni potrà eliminare anche gli errori.

Questo metodo ha però anche alcuni svantaggi, soprattutto se viene applicato in modo esclusivo e sistematico: la persona in formazione assume un ruolo passivo, esegue ciò che le viene detto e mostrato. Non è tenuta a riflettere su come giungere al risultato desiderato, ma si limita a osservare e a ripetere l'azione vista; questo metodo non richiede deduzioni e riflessioni autonome e non le darà quindi la sensazione di scoperta e di sorpresa. In questo caso la persona in formazione non crea niente di suo, ma riproduce. Ciò comporta spesso che la motivazione, col passare del tempo, subisce un forte calo. Nella riproduzione gli errori vengono visti quasi sempre come ostacoli; dato che la retta via è già stata indicata, gli errori sono deviazioni indesiderate e andrebbero evitati. Inoltre non è detto che la persona in formazione che ripete il lavoro secondo le istruzioni, abbia veramente capito il processo.

Il metodo a sei tappe (metodo di apprendimento autonomo)

Con questo metodo si favorisce l'apprendimento consapevole da parte della persona in formazione e la sua autonomia. L'obiettivo della formazione è che la persona impari ad agire, a livello professionale, in modo autonomo; questo metodo è quindi indispensabile per l'esercizio della professione, in particolare come lavoratore qualificato.

Seguendo il metodo a sei tappe, una persona in formazione esegue il lavoro o il processo d'apprendimento nel seguente modo:



La maggior parte delle persone in formazione ha già avuto occasione di conoscere il presente metodo alla scuola professionale o scrivendo la documentazione dell'apprendimento (si veda il capitolo A 4.3.).

Le varie tecniche o attività relative alla professione possono essere affrontate come segue:

	La persona in formazione	Il formatore
1 informarsi	... ascolta, pone delle domande e raccoglie le informazioni necessarie.	... mostra un esemplare finito, espone il compito, il risultato richiesto e le condizioni per la realizzazione.
2 pianificare	... riflette sulle soluzioni possibili e pianifica le varie tappe, il tempo e il materiale necessario.	... aiuta se necessario, ma non elimina tutti i problemi.
3 decidere	... propone il procedimento che secondo lei sarebbe il migliore e giustifica la pianificazione fatta.	... valuta la pianificazione, offre il suo aiuto, dà il via per il proseguimento del lavoro in corso.
4 realizzare	... realizza il lavoro secondo la pianificazione prestabilita.	... se necessario dà il suo aiuto.
5 controllare	... controllano se il risultato soddisfa i requisiti del compito richiesto, registrano le parti riuscite, le differenze e le imperfezioni rispetto all'esemplare presentato all'inizio (verifica personale e verifica esterna) e confrontano i due punti di vista.	
6 valutare	... analizzano la procedura, formulano proposte allo scopo di ottimizzare il lavoro nelle future occasioni e confrontano i rispettivi punti di vista.	

È chiaro che con il metodo a sei tappe, le persone in formazione necessitano di più tempo e che vengono commessi più errori. È importante che il compito corrisponda alle conoscenze e al grado di formazione della persona in formazione, ma esso non deve apparire troppo semplice, dovrebbe anzi rappresentare una bella sfida. Applicando questo metodo, sarà possibile osservare

una maggiore motivazione e una migliore comprensione delle competenze acquisite. Nell'apprendimento autonomo si ponderano inoltre maggiormente le caratteristiche come l'indipendenza, lo spirito d'iniziativa e le competenze cognitive.

L'apprendimento individuale (autonomo) ha l'obiettivo di:

- permettere alla persona in formazione di arrivarci da sola, senza seguire istruzioni
- favorire la scoperta delle conoscenze e non la semplice memorizzazione delle nozioni
- rendere possibile la comprensione e l'analisi delle strutture esistenti
- collegare tra di loro le conoscenze acquisite, favorire lo sviluppo di nuove conoscenze
- decidere autonomamente e non dipendere dalle decisioni di altri
- imparare dagli errori
- prepararsi a una vita professionale con condizioni quadro flessibili
- in conclusione: avvertire il senso di responsabilità

La maggior parte delle persone in formazione ha già avuto a che fare con l'apprendimento autonomo durante le scuole dell'obbligo. Spesso si sente dire che i giovani hanno un bagaglio di conoscenze troppo piccolo per la formazione professionale, in particolare per quel che riguarda le conoscenze meccaniche, linguistiche e matematiche. Ma non si può dimenticare che essi hanno oggi delle competenze che prima si osservavano meno, ad esempio: l'autonomia di pensiero, la flessibilità, il coraggio di cambiare e la disponibilità all'apprendimento autonomo. Spicca in modo particolare la loro competenza nel lavoro di gruppo. Il formatore deve riuscire a sfruttare tale potenziale, senza però trascurare il necessario apprendimento tradizionale.

Allenare, automatizzare e sviluppare

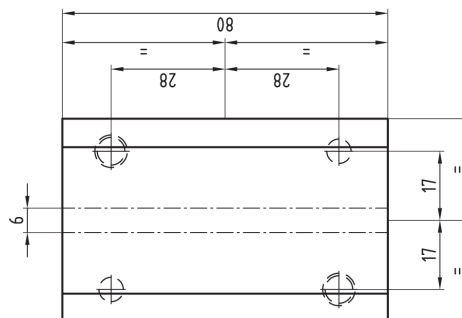
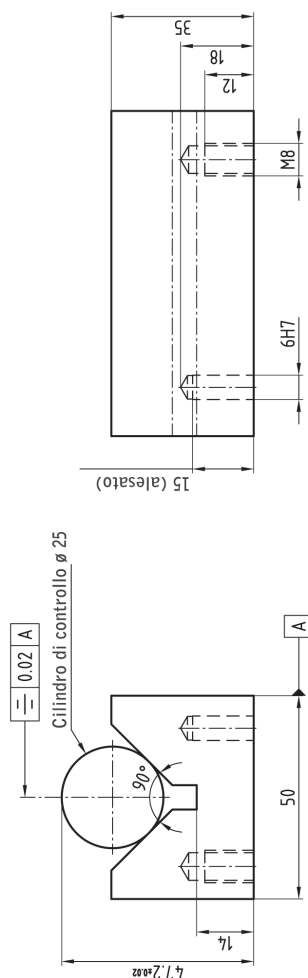
Ovviamente dopo la prima fase (introduzione) le cose da apprendere non sono ancora assimilate, indipendentemente dal fatto se sia stato applicato il metodo d'istruzione o quello a sei tappe.

Nella seconda fase, quanto è stato appreso, deve essere praticato e automatizzato fino a che non diventi routine, e che il processo di lavorazione non sia consolidato. Lo svolgimento e la struttura sono di solito assegnati e spesso si tratta di attività ripetitive. Quindi, durante questa fase, cercate di variare i compiti, dando alla persona in formazione sempre maggiore responsabilità nella pianificazione, nello svolgimento e nel controllo del processo lavorativo.

Chi	Polimeccanico, II anno di formazione
Descrizione	La persona in formazione conosce già gli esercizi svolti in azienda alla fresa, ma non ha mai realizzato una piccola serie (secondo i disegni). Ora ha il compito di fare dieci prismi secondo i disegni dati. In questo modo la persona in formazione potrà analizzare lo svolgimento dell'attività e trovare il modo migliore per ottenere il risultato desiderato. La persona in formazione comunica al formatore come intende procedere prima dell'inizio della produzione.
Compito	Secondo la scheda «Esercizi prisma» (si veda la pagina seguente).

Nella terza fase, le conoscenze apprese dovranno essere adeguate a nuove condizioni quadro, se necessario trasformandole. In questa fase si richiede che le diverse competenze acquisite vengano collegate, che vengano sviluppati nuovi modelli e nuove soluzioni possibili. Se le persone in formazione partecipano alle decisioni, esse diventeranno sempre più indipendenti nel corso della formazione e saranno in grado di apprendere e operare organizzandosi in maniera autonoma.

Esempio dalla pratica: esercizio prisma



Rottura spigoli 0.2 ... 0.4
Tolleranza generale ISO 2768 - mK

Incarico	Produzione completa di 10 prismi secondo il disegno
Applicazione	Questi prismi sono da utilizzare come fissaggi per dime di foratura
Riflessione	- Scelta del materiale - Metodo di produzione del prisma - Produzione razionale
Documentazione	- Dati sul materiale: vedi catalogo Böhler - Corso di fresatura Reinhard AG - Tabella di velocità di taglio della fresa
Attenzione	Prima dell'inizio del lavoro, informare e discutere le tue decisioni con il capo

Esercizio	Il diritto d'autore e tutti gli altri diritti relativi al disegno rimangono sempre di proprietà della Reinhard AG. I diritti di terzi verranno perseguiti penalmente. The copyright and other rights of this drawing always belong to our company. Any misuse will be prosecuted.	Scala	Disegno:	22.03.2013	A.O.
Prisma		1:1	Esaminato:		
			Modificato		

4.2. Pianificare le tappe della formazione

Il ruolo del formatore e della persona in formazione durante la pianificazione può essere paragonato a quello degli organizzatori e dei partecipanti di una gita in montagna. Gli organizzatori conoscono la zona, le condizioni meteorologiche e le difficoltà topografiche. Sono loro che stabiliscono la meta e il momento della gita, ma lasciano libera scelta ai partecipanti per alcune tappe. Riportando tale esempio alla formazione professionale ciò significa che: i formatori conoscono il piano di formazione e sanno quando sono date le premesse (livello della formazione e grado di difficoltà) per affrontare la successiva tappa della formazione.

Se possibile, coinvolgere anche le persone in formazione nella pianificazione delle varie tappe della loro formazione. Naturalmente bisogna valutare per ogni singolo caso, fino a che punto sia sensato. La pianificazione deve avvenire in modo trasparente e comprensibile, anche quando la persona in formazione non vi contribuisce.

Scelta delle attività e dei compiti adeguati

Indipendentemente dal metodo d'apprendimento scelto, durante la definizione delle attività per le persone in formazione si tengano presenti i seguenti punti:

- **Dal facile al difficile**

I primi compiti devono essere semplici, in questo modo le persone in formazione riescono a eseguirli con successo, sono soddisfatte e ottengono fiducia in sé stesse soprattutto quando il risultato è controllato e valutato buono. Poi si passa alle attività più difficili.

- **Dalle conoscenze acquisite a quelle nuove**

Verificare il livello delle conoscenze della persona in formazione, in questo modo se ne apprezzeranno i meriti, evitando ripetizioni inutili. La tappa seguente va iniziata solo dopo essersi accertati che la base necessaria è stata capita fino in fondo.

- **Scopo e obiettivo del compito**

Quando si spiega un nuovo compito alla persona in formazione, è bene cominciare parlando brevemente dello scopo e dell'obiettivo dell'attività in questione. Si inserisca l'attività in un contesto più ampio e/o la si colleghi ad altre attività che la persona in formazione conosce già. Nel caso in cui il compito si traduca nella produzione di qualcosa, si mostrino degli esempi finiti.

- **Istruzioni chiare e comprensibili**

Le istruzioni sull'attività da svolgere devono essere chiare e comprensibili. Si usi la terminologia del settore, ma senza dimenticare che il giovane sta da poco cominciando a impararla.

- **Grado di realizzazione desiderato e tempo a disposizione**

Alcune persone in formazione vorrebbero fare un lavoro perfetto, per questo a volte si scordano del tempo che passa e ne richiedono più del previsto. Altri pensano invece che il compito risulta ben fatto, se è eseguito il più velocemente possibile. È quindi importante spiegare alla persona in formazione quale grado di precisione è desiderato, a cosa servirà il prodotto finale e quanto tempo la persona in formazione ha a disposizione per la realizzazione.

- **Supporti visivi**

Dare rilievo alle spiegazioni con dei disegni, degli schemi o delle immagini, o chiedere alla persona in formazione di fare un grafico.

- **Lasciar spiegare la persona formazione**
Far ripetere alla persona in formazione con parole sue le spiegazioni ottenute.
- **Il valore degli errori**
Spiegare le tappe necessarie per lo svolgimento del compito, ma lasciare anche lo spazio necessario per far compiere alla persona in formazione le proprie esperienze. Gli errori sono molto importanti per l'apprendimento, dato che da essi si possono individuare le conoscenze che contano.
- **L'ordine dalla teoria alla pratica**
Cercare di capire quale ordine si addice di più alla persona in formazione. Il metodo induttivo prevede prima il lavoro pratico e, in un secondo tempo, le basi teoriche, mentre il metodo deduttivo anticipa la teoria, applicata successivamente alla pratica.

La pianificazione del lavoro

Il metodo a sei tappe (si veda il capitolo B 4.1.) dà molto peso alla pianificazione del lavoro (seconda tappa). Nella pianificazione si tratta di rispondere ad esempio alle seguenti domande:

- Quali soluzioni sono possibili?
- Quali operazioni lavorative sono necessarie?
- È possibile suddividere le operazioni in varie tappe?
- Quanto tempo vorrei impiegare per le singole tappe?
- Quando è necessario un controllo intermedio?
- Quali materiali e quali utensili mi servono per svolgere il lavoro?
- Bisogna trovare o ordinare qualcosa? Gli attrezzi/apparecchi/macchinari necessari sono sempre a disposizione o sono occupati durante orari precisi?
- Se sono coinvolte più persone: qual è la ripartizione del lavoro più sensata?
- ecc.

In alcune situazioni si consiglia di descrivere la pianificazione per iscritto, eventualmente con l'aiuto di un grafico.

Alle persone in formazione manca a volte la pazienza per effettuare una pianificazione accurata: esse vorrebbero cominciare col lavoro non appena è stato spiegato loro l'obiettivo del compito. Non vedono la necessità di una pianificazione accurata e qui sono richiesti l'intervento e l'insistenza del formatore.

La promozione delle competenze di pianificazione delle persone in formazione sono un obiettivo rilevante della formazione professionale di base. Alla persona in formazione bisognerebbe spiegare i seguenti punti:

- La pianificazione dà sicurezza e permette di eseguire un bilancio della situazione e di apportare delle correzioni in ogni fase del lavoro.
- Pianificando il lavoro di tutti i giorni si ottiene una certa routine che aumenta le competenze necessarie per la pianificazione di progetti più ampi.
- Il piano di lavoro non è sacrosanto. Se durante il lavoro si dovesse verificare che lo svolgimento previsto non ha senso, il piano può essere adattato. Questo però va discusso e comunicato chiaramente a tutti i collaboratori interessati.

In quanto formatori, lasciate che le persone in formazione pianifichino col tempo anche lavori o progetti più complessi (si veda il capitolo B 4.3.) e non limitatevi ad assegnare loro solo la pianificazione di compiti o lavori singoli. Commissionate alla persona vari lavori da svolgere entro un giorno, o addirittura entro una settimana e lasciatela pianificare la tempistica da sola.

L'accurata pianificazione è molto utile anche per la ripetizione globale o per i programmi di apprendimento facoltativo. Sono elencati qui di seguito alcuni provvedimenti che aiutano a raggiungere gli obiettivi desiderati:

- Mi faccio un'idea generale della materia da imparare.
- Suddivido la materia da imparare in unità più piccole.
- Descrivo i vari obiettivi d'apprendimento in modo dettagliato.
- Elaboro uno scadenziario su un arco di tempo piuttosto lungo, in cui inserisco le varie unità di apprendimento.
- Stabilisco delle fasi di apprendimento ragionevoli.
- Registro la pianificazione dettagliata per iscritto.

Delegare le competenze

Oltre ai normali compiti, è saggio attribuire alla persona in formazione anche competenze più estese delle quali avrà la responsabilità principale per alcune settimane o più, in alcuni casi anche per tutta la formazione di base. Si tratta soprattutto di affidare competenze in ambiti che hanno a che fare con la professione da apprendere. All'inizio conviene scegliere dei compiti relativi al funzionamento interno dell'azienda (ad esempio la comanda del materiale d'ufficio per gli impiegati), e non riferiti alla clientela, per evitare che quest'ultima sia toccata da eventuali errori o dimenticanze. Questo però non significa affatto che la persona in formazione debba eseguire solamente dei servizi secondari, come preparare e pulire la macchina del caffè per i collaboratori o distribuire la posta interna.

Quando le persone in formazione sono responsabili di uno o più ambiti, imparano a prendersi le proprie responsabilità e a gestire il tempo a loro disposizione. Se sono investite da una certa responsabilità, si sentono inoltre veramente parte della comunità aziendale, constatando che in loro assenza, tali responsabilità dovrebbero essere assunte da una persona adulta e dagli altri collaboratori. In tal modo, le persone in formazione sentono di contribuire in modo effettivo al funzionamento dell'azienda.

Nella delega delle competenze tenete conto dei seguenti punti:

- Introdurre la persona in formazione all'ambito di sua competenza e spiegare esattamente cosa fa parte di tale ambito e cosa no. Illustratele le conseguenze previste nel caso in cui la responsabilità venga trascurata (per i collaboratori, per l'azienda, per la clientela, ecc.).
- Delegare significa avere fiducia. All'inizio si possono fare delle verifiche a campione, ma non controllate di continuo se la persona in formazione prende seriamente le responsabilità a lei affidate. Se dovessero esserci delle lamentele da parte di terzi, a causa di dimenticanze o di errori, se possibile, fate parlare direttamente la persona colpita con la persona in formazione e assumete la parte del mediatore solo se necessario. Lo stesso vale anche per le reazioni positive: anche queste vanno comunicate direttamente alla persona in formazione.
- Permettete alla persona in formazione di cercare la soluzione, prima di correre in suo aiuto. Se avete l'impressione che non sappia assolutamente da che parte cominciare, proponete di aiutarla o intervenite.

4.3. I progetti

Gran parte delle attività, delle situazioni e dei processi di lavoro e di produzione di un'azienda si ripetono regolarmente e fanno parte del quotidiano. Quasi sempre vi sono delle regole o delle procedure chiaramente definite, delle istruzioni o delle liste di spunta ecc. scritte per ogni fase di lavoro, e i professionisti in genere sanno esattamente come affrontare le singole situazioni.

I progetti si distinguono dal lavoro quotidiano, per il fatto che si svolgono in un arco di tempo determinato e che hanno l'obiettivo di sviluppare qualcosa di non ancora esistente ed esclusivo; un progetto è quindi relativo a un nuovo prodotto, un nuovo servizio, un'opinione condivisa rispetto a un tema o un pacchetto di soluzioni per un determinato problema. In genere l'obiettivo di un progetto è chiaro sin dall'inizio, ma resta da stabilire come raggiungerlo. Di solito vi partecipano più persone di vari settori o specializzazioni.

I progetti nella formazione professionale di base

La formazione in azienda comprende entrambe le situazioni di lavoro, sia la gestione delle situazioni quotidiane, e quindi l'esecuzione meticolosa anche per i lavori di routine, sia l'esperienza di lavoro in un progetto, quindi imparare a sviluppare qualcosa di nuovo per conto proprio.

In genere le persone in formazione hanno imparato a eseguire dei progetti già durante le scuole dell'obbligo, presentando una relazione personale su un tema a scelta o collaborando alla redazione di un giornalino scolastico. Anche alla scuola professionale si affrontano dei progetti, nelle materie di cultura generale è previsto in particolare il lavoro di approfondimento (LA) che è parte integrante della procedura di qualificazione. Ma le idee per i progetti nascono spesso dal lavoro quotidiano o sono parte dell'unità di apprendimento. La situazione ideale si pone quando la persona in formazione vuole elaborare un progetto di sua iniziativa, anche se l'idea può essere suggerita dall'azienda formatrice.

I progetti dovrebbero essere integrati nel processo di lavoro e di sviluppo dell'azienda e non essere creati a parte; ovvero: non dovrebbero essere inventati giusto per tenere occupata la persona in formazione, ma dovrebbero mirare a un obiettivo ben preciso, effettivamente utile all'azienda. Se il progetto pianificato, sviluppato e realizzato dalle persone in formazione non sarà soltanto un pretesto, questo incrementerà la loro motivazione, esse si sentiranno prese sul serio. In ogni azienda esistono occasioni o incarichi particolari, che si prestano bene come progetto per la persona in formazione. I progetti possono anche comprendere vari settori o luoghi di formazione e promuovere così la possibilità di collegare tra di loro competenze acquisite.

Pianificazione del progetto

Il formatore dovrebbe aiutare la persona in formazione a scegliere un tema adatto. Una volta scelto il tema, si consiglia di seguire il metodo a sei tappe presentato nel capitolo B 4.1.

È importante ponderare la descrizione del progetto singolo (si veda la lista di spunta «Definizione del progetto») e delineare accuratamente le condizioni quadro. Il formatore dovrebbe discuterne con la persona in formazione e chiederle poi di mettere tutto per iscritto.

Nel caso di progetti più ampi e complessi, devono essere stabilite delle tappe intermedie, in cui la persona in formazione discuterà i risultati parziali con il formatore.

Durante lo svolgimento del progetto, il formatore dovrebbe rivestire il ruolo di un coach, quindi incoraggiare e consigliare, pur restando dietro le quinte. Il lavoro al progetto serve a promuovere un nuovo tipo di identificazione della persona in formazione con l'azienda formatrice. La relazione tra persona in formazione e formatore può ottenere una qualità tutta nuova. Grazie alla situazione di lavoro autentica in cui avviene l'apprendimento, il ruolo classico di formatore lascia il posto a una relazione più vicina a quella tra colleghi (si veda il capitolo B 4.4.).

Da non dimenticare:

Una volta terminato un progetto di un certo calibro, le persone in formazione dovrebbero avere l'opportunità di illustrare i risultati a una cerchia di persone più ampia (scrivendo un articolo nel bollettino aziendale, tenendo una relazione o facendo una presentazione, ecc.).

Esempio dalla pratica: progetto nella formazione professionale agraria (1)

Formazione: Formazione professionale agraria di base

Definizione

del progetto: «Dall'erba al latte e alla carne»

Descrizione:

La persona in formazione riceve l'incarico di osservare la crescita della vegetazione in parcelle predefinite dell'azienda formatrice e di registrare le osservazioni in un **rapporto di raccolto**.

- Come si sviluppa il patrimonio vegetale?
- Osservazione dei gruppi principali:
graminacee, trifoglio ed erbacee.
- Determinare stadi di sviluppo, tipo e momento di utilizzazione.
- Durante tutta l'estate, redigere un rapporto sulla conservazione del patrimonio erbaceo delle singole parcelle, ad esempio
 - **parcella 245:** superficie di 800 are
 - **graminacee:** inizio di infiorescenza
 - **dente di leone:** fine della fioritura
 - **quantità di raccolto:** 12 grandi balle di silo
 - **data della raccolta:** 14 maggio 2018
 - **osservazioni particolari:** vista la previsione di bel tempo solo per un breve periodo, la parcella è stata falciata con la falciatrice

Piano di foraggio e foraggiamento invernale

- La quantità di foraggio è calcolata sulla base della quantità raccolta e delle riserve disponibili.
- L'effettivo di bestiame viene rilevato e poi convertito in unità di bestiame grosso (UBG).
- Una volta stimati il consumo di foraggio e la quantità di UBG possono essere confrontati consumo e riserve di foraggio.
- La valutazione delle sostanze nutritive avviene per ogni foraggio secondo l'energia netta per la lattazione (NEL) e la materia azotata totale (MA).
- Il piano di foraggiamento si calcola sulla base dei valori nutritivi dei foraggi e della loro ripartizione. I complementi di foraggio possono quindi essere utilizzati in modo ottimale sulla base del piano di foraggio.

Esempio dalla pratica: progetto nella formazione professionale agraria (2)

Delimitazione chiara del tema /dell'incarico	
Obiettivo del progetto conosciuto	• rapporto di raccolto • piano di foraggiamento
Utilità concreta	• foraggiamento invernale mirato • conoscenze di botanica e delle colture di foraggio
Risultato/prodotto	• rapporto di raccolto • indicazioni sulle riserve e sul consumo di foraggio
Accompagnamento del progetto	• formatore professionale • docente della scuola professionale nel contesto della materia
Luoghi di formazione	• lavoro sul campo nelle parcelle scelte • fienile, stalla
Periodo di osservazione	• dall'inizio della crescita della vegetazione fino al foraggiamento invernale compreso
Pianificazione e tempi	• primavera/estate: osservazione del patrimonio vegetale (rapporto) • raccolto (rapporto) • autunno: valutazione dei valori foraggieri (sostanze nutritive) • autunno: elaborare il piano di foraggiamento; conversione in unità di bestiame grosso e valutazione del consumo tenendo conto del foraggio complementare
Tempo di riserva	• inizio inverno
Risorse impiegate	• tempo: ca. 1 - 2 ore alla settimana durante il periodo di vegetazione • strumenti: formulari per il rapporto di raccolto, piano di foraggiamento, tabella dei valori nutritivi
Resoconto del processo e dei risultati	• annotazione delle quantità di foraggio raccolte e valutazione del valore • patrimonio vegetale (graminacee, trifoglio ed erbacee) • valore, tipo e momento di utilizzazione
Criteri di valutazione	• correttezza del rapporto di raccolto • utilità del piano di foraggiamento
Pubblicazione	• non prevista

Esempio dalla pratica: progetto nel settore della logistica

Formazione: Progetto per impiegati in logistica nel terzo anno di formazione

Definizione

del progetto: «Ampliamento del magazzino per merce lunga»

Descrizione: **Scopo e obiettivo**

L'intenzione di base è l'ampliamento della nostra capacità di immagazzinamento per merce lunga e l'eliminazione della superficie di magazzino supplementare locata nell'edificio contiguo. L'ampliamento dovrebbe permettere di evitare mancanza di spazio di stoccaggio.

L'idea del progetto

Il piazzale sul retro del nostro stabile aziendale verrà coperto. La copertura sarà di una larghezza di tre metri su un'altezza di quattro. Su tutta la lunghezza di 12 metri sarà installato un ulteriore magazzino per merce lunga.

Compito: **Incarico per l'installazione del magazzino**

- Elaborare una proposta per l'utilizzazione ottimale del magazzino.
- Presentare almeno due offerte per l'installazione.
- Fare una proposta per la realizzazione (inclusi scadenze e svolgimento dei lavori).
- Tenere un diario di progetto ed elaborare un rapporto finale.

Incarico per l'appalto e per la realizzazione della copertura

- Fare uno schizzo della copertura prevista (lunghezza 12 metri, altezza 4 metri, larghezza 3 metri).
- Richiedere almeno due offerte per la realizzazione.
- Valutare le offerte secondo: 1. qualità, 2. prezzo e 3. adattabilità (estetica) all'edificio esistente.
- Fare una proposta all'indirizzo del formatore.

Accompagnamento

Il formatore è a vostra disposizione per domande specialistiche e relative alla competenza.

Costi

La locazione del magazzino nell'edificio contiguo ammonta a CHF 12'000.– all'anno. Le spese di copertura e d'installazione del nuovo magazzino per merce lunga non devono superare il triplo della locazione annuale.

Termini: **Fase di preparazione:** 30 giorni

Attuazione: 4 giorni

Definizione del progetto

X Progetto		
Persona in formazione		
Professionista incaricato di seguire il progetto		
Nome del progetto		
Punto di partenza		
Obiettivi (valore effettivo per l'azienda)		
Risultati concreti (devono essere quantificabili o visibili)		
Inizio e fine del progetto		
Periodo di sviluppo del progetto		
Periodo di riserva		
Risorse materiali		
Risorse economiche		
Luoghi di formazione coinvolti		
Persone coinvolte		
Pianificazione a grandi linee	entro quando?	cosa?
Punti di riferimento / risultati intermedi (da discutere insieme al formatore)	quando?	cosa?
Verbale dello svolgimento del progetto		
Criteri di valutazione		
Pubblicazione		

4.4. Il ruolo del formatore

Il formatore, un modello

I giovani, spesso inconsapevolmente, imitano e assumono il comportamento, le preferenze, le idee e le convinzioni di chi li circonda e diventa la loro persona di riferimento. Fino all'adolescenza le persone che influenzano maggiormente i giovani, di solito sono i genitori o altre persone di riferimento molto vicine ad essi. Durante l'adolescenza i giovani cominciano a cercare modelli da seguire anche al di fuori della cerchia familiare. Per questo i formatori possono assumere un ruolo molto importante. Infatti le persone in formazione identificano spesso la professione con i formatori. Ma ciò non significa che i formatori debbano essere individui perfetti.

I seguenti punti caratterizzano i formatori:

- **Naturalità**

La formazione spesso è solo una piccola parte del compito che il formatore deve svolgere in azienda, a lui manca il tempo per occuparsi continuamente delle questioni relative alla formazione. In molte situazioni deve poter contare su sé stesso e fare la cosa giusta in modo automatico: reagire in modo spontaneo e naturale. L'esito positivo della formazione si sviluppa solo laddove essa è genuina, corrisponde alla personalità del formatore e alla realtà professionale; ognuno deve costruire muri con le pietre che ha a sua disposizione.

- **Empatia e impegno**

Con empatia si intende la capacità di sapersi immedesimare in qualcuno. Dimostrarsi empatici e impegnati nei confronti delle persone in formazione, significa accettarli come sono, senza pregiudizi, e impegnarsi in loro favore. Questa è la base su cui possono crescere una buona formazione e la fiducia reciproca.

- **Piacere per la professione e per la formazione professionale**

Quando i formatori sono convinti della propria professione, vivono con anima e corpo la pratica professionale e sono contenti ed entusiasti del loro doppio compito, sapranno infondere il piacere per la professione anche alla persona in formazione.

- **Autostima, avere il coraggio di non ritenersi perfetti**

Chi è insicuro, ha paura e parte sempre dal presupposto di non essere all'altezza, richiede troppo da sé, si preclude la possibilità di sbagliare e di mostrare punti deboli. Per le persone in formazione è però molto incoraggiante vedere che anche il formatore non sa tutto e che anche lui qualche volta si sbaglia, ammette i propri errori ed è pronto a imparare anche sbagliando. Siate voi stessi e fidatevi delle vostre competenze e della vostra imperfezione naturale.

Il formatore, un coach

Quanto più una persona in formazione impara in modo autonomo (si veda il capitolo B 4.1.), tanto più il formatore avrà il ruolo di coach, quindi di consulente e accompagnatore, piuttosto che di istruttore. Il ruolo di coach non è un ruolo semplice, ma con lo spirito giusto può essere interpretato con successo. I seguenti ragionamenti basati sul pensiero del famoso psicologo C. R. Rogers (si veda elenco bibliografico nell'appendice) possono essere forse utili:

- L'uomo ha una predisposizione naturale per l'apprendimento. Questa predisposizione ci rende curiosi (vale anche per le persone con difficoltà d'apprendimento: spesso pensiamo erroneamente che non siano motivate e non siano in grado di imparare).

- È importante che le persone in formazione abbiano un certo margine per poter operare in modo autonomo e avere la possibilità di fare qualche errore.
- Si impara bene, attraverso il fare.
- L'apprendimento è stimolato, quando il suo processo viene organizzato insieme alla persona in formazione, che ne assume una certa responsabilità.
- Quando l'apprendimento avviene per iniziativa della persona in formazione, la sua personalità (i suoi sentimenti e il suo intelletto) favorirà un apprendimento più effettivo e risultati più duraturi.
- Dal momento che la persona è coinvolta nelle decisioni da prendere, essa non può più rifugiarsi nella passività, le cose diventano di sua responsabilità ed essa assume un ruolo attivo.
- Dal momento che l'autocritica e l'autovalutazione sono fondamentali, si richiede autonomia, creatività e autostima. Quando la persona in formazione è autonoma, creativa e ha autostima, potrà accettare molto bene anche una valutazione esterna e vederla come un arricchimento e non come una minaccia.

Stile di formazione e di direzione

Lo stile di formazione e di direzione condiziona il clima in cui avviene la formazione, e di conseguenza anche l'esito della formazione. È sbagliato mettere sullo stesso piano l'apprendimento autonomo e uno stile di formazione che «lascia fare». La premessa per un clima dell'apprendimento in cui si sviluppano autonomia e responsabilità è uno stile di formazione partecipativo e adeguato alle singole situazioni. Il formatore dovrebbe ascoltare la persona in formazione, prenderla sul serio e cercare il dialogo in modo sincero e interessato. Formare in uno stile partecipativo significa innanzitutto, coinvolgere la persona in formazione nelle responsabilità e avere il coraggio di affrontare un rischio calcolabile. Ciò corrisponde al principio «promuovere pretendendo».

Uno stile partecipativo premette che il formatore si veda anche un po' come persona in formazione, e che cerchi una soluzione insieme alla persona in formazione vera e propria. In questo modo il formatore funge di nuovo da esempio mettendo a disposizione la sua esperienza.

Casi anomali in azienda

Spesso c'è da disperare: il tempo stringe, i mandati sono poco chiari, ci sono problemi con gli strumenti o con le macchine, un collaboratore è assente, i clienti fanno i difficili e la persona in formazione aspetta che le si insegni qualcosa. Ed ecco che tutte le belle teorie e i piani di formazione vanno dimenticati e lasciati da parte. Meno male! In questa situazione sarebbero solo d'intralcio.

La caratteristica straordinaria del sistema di formazione duale è proprio il fatto che si impara a conoscere il lavoro come avviene in azienda: delle diverse esperienze fanno parte anche i casi anomali. La persona in formazione sa di non trovarsi in una zona protetta e vede come si comportano i collaboratori nei casi anomali. In queste situazioni si può e si deve pretendere dalla persona in formazione che collabori con impegno e che elabori delle idee e delle strategie sue, per riuscire a lavorare in gruppo senza problemi anche in situazioni di stress. Qualche volta, le si possono affidare tranquillamente anche dei compiti non previsti nel piano di formazione. Ed è proprio in quei momenti, in cui le strategie di formazione sono state messe sottosopra, che si promuovono meglio e nel modo più realistico le competenze sociali e personali.

Naturalmente i momenti anomali non devono diventare la norma, altrimenti si chiederebbe troppo alla persona in formazione. Essa finirebbe per sentirsi frustrata. Le situazioni di stress servono per dimostrare che in alcuni casi è giustificato non rispettare la pianificazione prevista. In un secondo momento, ad esempio quando si fa il punto della situazione, bisognerebbe analizzare i problemi avuti in momenti precisi e le misure prese per trarre il comportamento da adottare la volta successiva. Se questa discussione avviene in una situazione da pari a pari, e le persone in formazione vedono l'azienda come luogo in cui possono anche avvenire degli errori, la situazione anomala ed eccezionale diventerà un'occasione in cui si impara molto.

Il trantran quotidiano

Nel proprio intimo, molti credono che il collega sia il formatore più interessante e che l'altra azienda offra una gamma di attività maggiore e più impegnativa. Il trantran quotidiano non è però affatto la morte della buona formazione professionale di base, anzi: è necessario quanto la situazione anomala. Infatti dà sicurezza e ancora le esperienze, le strutture e i comportamenti che si ripetono. Nel trantran non sono da sottovalutare la lealtà e la dedizione che il formatore dedica alle attività normali. Il segreto del successo professionale sta nel fare le cose normali in modo eccezionale. Inoltre i periodi di giornate di lavoro regolari danno la possibilità di promuovere la formazione sistematica e individuale.

4.5. L'analisi personale e l'autovalutazione

L'essere umano, è l'unico essere vivente che secondo le conoscenze di oggi, ha la facoltà di riflettere su sé stesso, ovvero la facoltà di analizzare la propria persona. Lo sviluppo di tale facoltà, varia da individuo a individuo, ma dipende anche dall'esercizio. L'analisi personale ha una funzione fondamentale: grazie ad essa riusciamo a controllare il nostro apprendimento e le nostre azioni.

L'analisi personale avviene a due livelli: la percezione spontanea (di solito durante un procedimento o un'azione) o la riflessione consapevole (di solito in seguito alle azioni, a una certa distanza). La riflessione consapevole viene in genere formulata, ossia espressa a parole. L'espressione a parole può avvenire nel pensiero, parlando con qualcuno o mettendola per iscritto. Questo tipo di riflessione ha spesso un posto fisso nella vita professionale quotidiana, forse anche senza che ce ne rendiamo conto; di solito avviene alla fine di un'attività o dopo situazioni specifiche che ripercorriamo con la mente.

L'analisi personale significa ad esempio riflettere su:

- le proprie abilità, i propri punti forti e deboli,
- il proprio modo di operare, di comportarsi, le proprie strategie,
- i propri pensieri e la propria sensibilità,
- le proprie conoscenze e non-conoscenze (know-how),
- il proprio apprendimento.

Ecco un esempio di analisi personale durante il lavoro: un cuoco in formazione ha l'incarico di preparare un piatto di formaggio. Il suo «verbale interno» potrebbe svolgersi nel modo seguente:

- Devo ripartire il peso totale del formaggio previsto sui tre tipi principali: formaggio a pasta dura, semidura e molle; fin qui ci arrivo, la teoria è il mio forte. (Riflessione sulle proprie conoscenze)
- La quantità di formaggio dipende dalla commissione, è per un aperitivo o per una portata principale? Quanto formaggio per persona si prende per un aperitivo? È passato un bel po' di tempo da quando l'ho studiato. Evidentemente non l'ho ancora imparato bene. Sembrerebbe che dovrei ripetere le cose studiate un po' più regolarmente. (Riflessione sul proprio apprendimento)
- Questo dovrei proprio saperlo. Faccio brutta figura se lo chiedo al capo. Ma se non glielo chiedo forse sbaglio tutto. Mmh, ho sempre una tale paura di ammettere di non sapere qualcosa. (Riflessione sul proprio comportamento)
- Giusto! Posso consultare il manuale. Come sempre: quando non so qualcosa, prima o poi mi viene in mente l'idea che mi mette in salvo. Non mi arrendo mai. (Riflessione sulla propria strategia)
- Ora c'è il problema della presentazione, non è il mio forte, non sono abbastanza creativo. (Riflessione sui propri punti deboli)
- Per fortuna lo chef oggi non c'è, è sempre così critico. Mi intimorisce sempre, preferisco che non mi osservi mentre preparo le cose. (Riflessione sulla propria sensibilità)
- Ecco qua, il piatto mi è riuscito proprio bene, piacerà anche al mio capo. (Riflessione sulle proprie prestazioni)

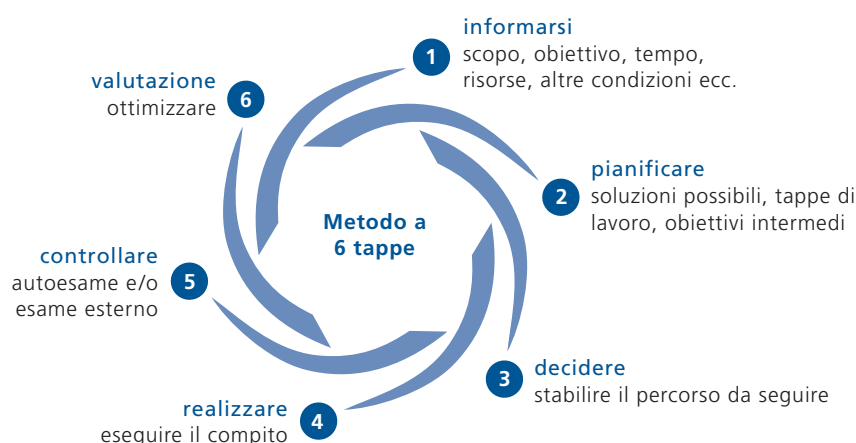
L'analisi personale nella formazione professionale di base

Riflettere sui nostri pensieri, sulle nostre azioni e su altri aspetti della nostra personalità è un'operazione quotidiana che facciamo regolarmente durante il lavoro e in varie situazioni. La riflessione ha la funzione di autoregolarci. L'analisi personale è vitale e porta ad apprendere e operare in modo controllato.

L'analisi consapevole che segue un'attività o un compito eseguito, spesso ci aiuta a capire le cose in modo più approfondito, poiché le varie fasi, i procedimenti e i risultati possono essere rivisti da una certa distanza. Tale distanza permette infatti una visione più completa e oggettiva, opportunità che si rivela impossibile durante lo svolgimento dell'operazione, nella quale ci si ritrova immersi. Questo tipo di valutazione è anche il momento in cui vanno confrontate e sviluppate le strategie.

È compito del formatore istruire la persona in formazione, di modo che essa sia in grado di analizzare le proprie azioni in modo consapevole, e di promuovere tale facoltà ad esempio attraverso la stesura della documentazione o dei rapporti dell'apprendimento. La riflessione viene allora collocata in un processo di apprendimento e di lavoro.

Riprendiamo il metodo a sei tappe del capitolo B 4.1.:



L'analisi personale viene qui chiamata «valutazione» (punto 6) e rappresenta una tappa del processo operativo e di apprendimento. È infatti la fine e l'inizio del ciclo.

Mentre il controllo (punto 5) è un semplice esame del risultato, la valutazione analizza tutto il processo, ovvero il ruolo della persona in formazione in relazione al risultato ottenuto.

La documentazione dell'apprendimento, trattata al capitolo A 4.3., introduce la persona in formazione alla riflessione. Essa è infatti tenuta a descrivere conoscenze e competenze (professionali e metodologiche), approccio al lavoro, collaborazione e rapporto con la clientela (competenze personali e sociali).

Alcuni esempi di come le persone in formazione potrebbero esprimersi facendo riferimento all'analisi personale:

- Sono molto motivato a eseguire questo lavoro perché...
- Mi piace lavorare secondo un piano di lavoro prestabilito.
- Ho notato che mi mancano delle conoscenze nell'ambito xy.
- Sono stato in grado di eseguire il lavoro in modo razionale e in un lasso di tempo adeguato.
- Non rifletto abbastanza.

L'analisi personale fa emergere le carenze e gli errori, che non vanno visti in luce negativa come sconfitte, ma vanno considerati delle opportunità; infatti gli errori sono molto importanti per migliorare man mano la pianificazione del metodo a sei tappe, che non è un circolo chiuso, ma una spirale in continua evoluzione.

La documentazione dell'apprendimento è una base importante per formatore e persona in formazione, essa viene utile per valutare la formazione e per individuare forme di sostegno. Il formatore può infatti interloquire, approvando, completando o correggendo, facendo osservazioni e valutandola durante colloqui regolari. L'analisi personale ha un ruolo importante anche nel rapporto di formazione compilato alla fine di ogni semestre (si veda il capitolo A 4.2.).

L' giudizio di sé stessi / l'autovalutazione

L'analisi personale è la premessa per poter giudicare sé stessi. Spesso sono i formatori che giudicano la persona in formazione e che le comunicano l'esito, ma se essa ottiene solo giudizi esterni c'è il rischio che col tempo si comporti in modo più passivo e svolga i compiti con minore impegno. Se invece la persona in formazione ha occasione di giudicare sé stessa, la sua motivazione ne gioverà; permettendole di autovalutarsi, si sentirà considerata, diventerà più indipendente e cercherà le soluzioni giuste. Nell'autovalutazione si analizzano i propri progressi e se ne traggono delle conclusioni; ma ciò richiede tempo, fiducia, obiettivi chiari e il sostegno da parte del formatore.

L'analisi personale dei giovani con difficoltà d'apprendimento

Nei confronti dei giovani con difficoltà di apprendimento, si presume spesso erroneamente di chiedere troppo, chiedendo loro di analizzare le loro stesse azioni. È invece proprio a causa delle loro difficoltà che questi giovani sono stati costretti già molto presto a sviluppare delle strategie per gestire l'apprendimento. Dispongono quindi di un registro interiore di autovalutazione sviluppato almeno quanto quello dei giovani senza difficoltà: l'importante è rendere il giovane consapevole di tale registro e di introdurre l'applicazione. È possibile che le persone con difficoltà di apprendimento possano raggiungere grandi competenze nella tecnica di lavoro e di apprendimento, dato che non è richiesta loro alcuna prestazione di tipo scolastico, ma che è valutato il loro comportamento. È stato dimostrato che l'analisi personale può portare a un comportamento migliore nel lavoro. Per i giovani che seguono una formazione biennale o corsi di sostegno, esistono dei formulari relativi alla pianificazione e al controllo dell'apprendimento.

Come giudico la mia tecnica dell'apprendimento?	• Mi sono posto degli obiettivi realistici? • Sono riuscito ad applicare gli strumenti di lavoro in modo sensato? • Ho lavorato in modo autonomo? • Ora sono padrone delle competenze acquisite? • Ho svolto il lavoro senza notare lacune nelle mie competenze?
Come giudico il mio atteggiamento lavorativo?	• Ero motivato? • Il tema mi interessava? • Ho lavorato con concentrazione e costanza? • Sono stato in grado di superare le difficoltà? • Il risultato del mio lavoro è ben fatto e utilizzabile?
Come pianifico le prossime tappe dell'apprendimento?	• Cosa voglio migliorare? • Quali sono le prossime fasi dell'apprendimento?

L'analisi personale dei formatori

Anche i formatori dovrebbero ripensare regolarmente alle attività svolte e chiedersi quali tappe della formazione sono state svolte bene e quali meno. I formatori dovrebbero riflettere sul ruolo che hanno avuto loro stessi nella realizzazione di prestazioni delle persone in formazione, sui loro punti forti e sui loro punti deboli, sulle diverse strategie in generale ma anche su quelle che aiutano a evitare le difficoltà e le cose meno gradevoli, e sul loro comportamento nei confronti della persona in formazione.

Ecco un esempio di un verbale interno di un formatore professionale. Si tratta di un portinaio che sorveglia il lavoro di pulizia di una persona in formazione:

- Il risultato è parzialmente inutilizzabile. Meno male che ho controllato ancora una volta! (Riflessione sul comportamento.)
- Sono sicuro di averglielo mostrato nei dettagli, in fondo do molto valore a un'esecuzione corretta e so spiegare bene e in modo incoraggiante. (Riflessione sui punti forti.)
- Ancora una volta non ho considerato il fatto che impiega più tempo della persona in formazione al terzo anno. A volte mi sa che chiedo troppo o mi aspetto troppo. (Riflessione sul proprio atteggiamento.)
- Oggi mi è sembrato un po' demotivato tutto il giorno. Forse stamattina sono stato troppo duro con lui, vedendo che stava troppo tempo alle prese con il tagliaerba. (Riflessione sul proprio atteggiamento.)
- Se anche domani non dimostra alcuna motivazione, dovrò chiedergli cosa c'è che non va. La cosa migliore è chiedergli se ha dei problemi: con questa domanda, la cosa ha funzionato bene con l'ultima persona in formazione. (Riflessione sulla strategia.)

4.6. La valutazione

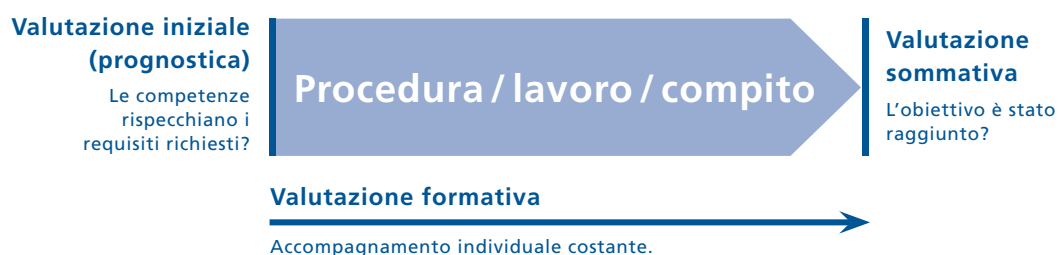
Per valutazione, in genere, si intende il giudizio dato sulle unità organizzative, sui processi e sui loro risultati. Nella formazione professionale di base la valutazione è molto importante. Qui trattiamo le seguenti domande:

- a cosa serve la valutazione?
- quando avviene la valutazione?
- quali conseguenze può avere la valutazione?

Le tre funzioni della valutazione

La valutazione può avere tre funzioni diverse, a dipendenza di quando e a quale scopo avviene:

- Prognosi (previsione)
- Valutazione sommativa (focalizzata sul risultato)
- Valutazione formativa (focalizzata sulla procedura)



Valutazione iniziale (prognostica)

La valutazione ha una funzione prognostica quando si accerta se le competenze e le abilità di una persona corrispondono ai requisiti richiesti. All'inizio di un lavoro, tale previsione può, ad esempio, permettere di stabilire se la persona in formazione è in grado di eseguire la pianificazione e il compito in modo autonomo, o d'individuare indicazioni, istruzioni e misure di sostegno necessarie.

L'esempio classico della valutazione prognostica è la selezione delle persone in formazione. Prima dell'assunzione, quindi all'inizio della procedura dell'apprendimento, l'azienda formatrice, con l'aiuto di vari dispositivi come la pagella scolastica, uno stage d'orientamento o un colloquio, stabilisce se il candidato dispone delle competenze e delle abilità necessarie rispetto al profilo dei requisiti richiesti dalla rispettiva formazione professionale di base.

Valutazione sommativa

Dopo una fase dell'apprendimento o dopo la conclusione di un compito si fa il bilancio della situazione. La persona in formazione ha raggiunto l'obiettivo previsto? È stata fornita la prestazione richiesta? La valutazione può avvenire durante un colloquio o in un rapporto scritto, alla fine di una fase dell'apprendimento, anche in base a un test, o alla fine della formazione professionale di base attraverso l'esame finale.

Il bilancio definisce il proseguimento della formazione o del lavoro. A dipendenza del risultato la persona in formazione in futuro potrà svolgere dei compiti simili in modo autonomo, affrontare compiti più complessi, iniziare un nuovo processo dell'apprendimento o, in caso di bilancio negativo, ripetere il compito, o alcune parti di esso. Nella valutazione sommativa la differenza tra i risultati è solitamente molto netta: sufficiente o insufficiente, promosso o bocciato.

Valutazione formativa

La valutazione formativa è uno strumento per misurare e garantire la qualità; avviene durante il processo dell'apprendimento e del lavoro. Per questo motivo è la valutazione più importante per la formazione professionale di base. La valutazione formativa segue un percorso individualizzato in funzione della persona in formazione, tiene conto di come essa ha eseguito il compito e quindi influenza fortemente la formazione aziendale. La valutazione costante e quotidiana avviene mentre le persone in formazione e il formatore lavorano, discutono insieme, eliminano malintesi, riconoscono i problemi, cambiano l'andamento del processo, ripetono una parte e cercano nuove soluzioni in comune. La valutazione formativa ha una sua presenza stabile ed è applicata nel quotidiano professionale.

Panoramica delle tre funzioni della valutazione

Scopo della valutazione	Momento della valutazione	Funzione della valutazione	Decisione presa in base alla valutazione
Accertare se vi sono le competenze e le abilità richieste	All'inizio di un ciclo di formazione	Prognostica	Assunzione Pianificazione dell'attività Orientamento
	Alla fine di un ciclo di formazione	Sommativa	Note finali Bilancio della situazione
Adattare il lavoro, i compiti e il processo dell'apprendimento alle esigenze del singolo	Durante il processo dell'apprendimento	Formativa	Adattamento del processo dell'apprendimento Imparare dagli errori Adattamento del compito o del lavoro

Valutazione di gruppo

I risultati ottenuti da un gruppo si potrebbero vedere come la somma di tanti risultati singoli. Ma in genere questo non ha molto senso: come andrebbe valutato chi non fornisce risultati nel senso di soluzioni professionali, ma che organizza bene il gruppo, distribuisce i compiti, organizza la tempistica, raccoglie i risultati, pone domande critiche, crea un tutto riunendo le parti singole, prepara la presentazione, incoraggia, crea una buona atmosfera e pensa alle pause e al caffè? Nel lavoro di gruppo vanno valorizzate le competenze più svariate e conta il risultato globale, che normalmente dovrebbe essere migliore della somma di tanti risultati singoli. Tutto questo va comunicato prima di dare un compito, in modo che i partecipanti ne siano consapevoli.

Valutazione nei confronti dei partner della formazione

Ogni azienda formatrice, oltre che degli standard stabiliti dall'ordinanza della formazione professionale di base, dispone di norme, parametri e direttive aziendali. All'interno di questo intreccio di regolamenti, sono stabiliti i compiti e gli obiettivi, e sono valutate le prestazioni della persona in formazione.

Le singole aziende formatrici hanno inoltre la possibilità di valutare gli standard delle prestazioni delle persone in formazione, ad esempio, presso la scuola professionale, dove le persone in formazione possono paragonare il loro livello di formazione con quello dei compagni, oppure nei corsi interaziendali, dove possono confrontarsi con i compagni a livello pratico. Questi paragoni sono degli indicatori importanti per il formatore, in base ai quali può valutare la qualità della formazione in azienda e del lavoro della persona in formazione.

Compiti e criteri chiari

Un aspetto della valutazione è particolarmente importante: le domande e i compiti devono essere chiari. Ma questo concetto che si esprime in modo tanto semplice, in realtà è estremamente complicato da mettere in pratica.

Formulare domande precise e compiti chiari è uno dei doveri più difficili del formatore. Ne fanno parte anche la stesura di criteri di valutazione chiari. Chi non conosce i criteri di valutazione di un compito, in realtà non lo può nemmeno eseguire.

Un esempio: servire i clienti al telefono

1. Stabilite i criteri che secondo voi sono importanti per eseguire il compito, ad esempio: la cortesia, l'uso efficiente dell'impianto telefonico.
2. Stabilite gli indicatori secondo i quali valuterete i criteri, ad esempio: rispondere al telefono dimostrando interesse, rispondere in tono gentile e comprensibile, dicendo il nome dell'azienda e il proprio, augurare una buona giornata, inoltrare la telefonata alla persona giusta in modo veloce e competente.
3. Create una tabella per la valutazione con il numero di punti:
Criteri soddisfatti (4 punti)
Criteri parzialmente soddisfatti (2 punti)
Criteri non soddisfatti (0 punti)
4. Stabilire il numero minimo dei punti che deve essere raggiunto svolgendo il compito.
Le persone in formazione dovrebbero essere in grado di valutare il proprio lavoro (si veda il capitolo B 4.5.).

Il confronto dell'autovalutazione eseguita dalla persona in formazione e la valutazione esterna fatta dal formatore promuove la qualità della formazione a lungo termine. Confrontandosi tra di loro, la persona in formazione e il formatore non parlano in realtà dei risultati, ma di strategia, di collaborazione e di comunicazione, e quindi di tutte le competenze necessarie per imparare la professione.

4.7. La tassonomia degli obiettivi di valutazione

Nei capitoli precedenti, da B 4.1. a 4.6., si è parlato soprattutto di quello che possono fare i formatori per far sì che le persone in formazione apprendano in modo particolarmente efficiente e imparino tutto quello che necessitano per esercitare la loro professione. Gli obiettivi previsti sono stabiliti dal piano di formazione (Manuale Il processo di sviluppo delle formazioni professionali di base, SEFRI, si veda l'elenco dei link nell'appendice «&») e durante l'esame finale si valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi.

I diversi obiettivi non hanno però tutti lo stesso livello di difficoltà. Il piano di formazione distingue gli obiettivi e i requisiti secondo i livelli C (C1 - C6). Ma cosa sono esattamente questi livelli?

Lo scienziato dell'educazione americano Benjamin Bloom negli anni '50 del secolo scorso, insieme al suo team, ha sviluppato un modello che aiuta a classificare i processi cognitivi dell'apprendimento e del pensiero. La classifica (chiamata tassonomia) può essere applicata molto bene alla formazione professionale. Il modello di Bloom viene quindi applicato per classificare gli obiettivi e i requisiti nel piano di formazione e i compiti dell'esame finale. Per i formatori, questo modello serve a rendersi conto del livello della formazione della persona in formazione e di cosa si può pretendere da essa. Applicando la tassonomia si ha una buona base per procedere in modo sistematico sia nella pianificazione, nello svolgimento che nella valutazione.

La complessità degli obiettivi didattici cognitivi secondo Bloom

Il modello a struttura gerarchica di Bloom distingue sei livelli; aumentando di livello, si aumenta anche l'approfondimento (si veda il grafico). Il modello di Bloom è strutturato in modo che il livello più alto comprenda automaticamente i contenuti di tutti i livelli che lo precedono. Lo schema organizza gli obiettivi che vanno dalla semplice riproduzione alla soluzione di problemi complessi e alle attività creative. Assegnando gli obiettivi alle varie categorie, essi possono essere capiti nella loro complessità.

Nei documenti relativi alla formazione professionale, ad esempio nel piano di formazione, i sei livelli sono definiti con la lettera C (C1-C6).

Complessità crescente	1 Sapere	Ripetere informazioni e utilizzarle in situazioni analoghe.
	2 Capire	Ripetere informazioni e spiegarle con parole proprie.
	3 Applicare	Applicare le informazioni relative alle circostanze in varie situazioni.
	4 Analizzare	Suddividere le circostanze in elementi singoli e individuare la relazione tra gli elementi e le caratteristiche strutturali.
	5 Sintetizzare	Combinare i singoli elementi delle circostanze e formare un insieme.
	6 Valutare	Valutare determinate informazioni e circostanze secondo criteri prestabiliti.

Le spiegazioni e gli esempi hanno lo scopo di chiarire i seguenti punti:

- Gli obiettivi e i requisiti del primo livello sono poco adeguati alla descrizione del comportamento pratico delle persone in formazione alla fine della formazione. Il primo livello spesso è troppo basso.

- Gli obiettivi e i requisiti ai livelli superiori richiedono, almeno in parte, le competenze dei livelli più bassi.
- Non tutte le formazioni richiedono obiettivi e requisiti di un alto livello di complessità. È quindi possibile che il piano di formazione sulla formazione professionale di base comprenda degli obiettivi e requisiti che arrivano al massimo al livello 4 «Analizzare».

Sapere

Sapere significa essere in grado di ripetere dei dati memorizzati. Ad esempio: i nomi dei Consiglieri federali.

Capire

L'allievo ha capito quando riesce ad eseguire un compito, di cui ha tutte le informazioni necessarie per risolvere il problema. L'allievo è in grado di spiegare a parole sue e senza ripetere la terminologia specifica un termine, un concetto o una formula.

Ad esempio: è in grado di giustificare la composizione dei partiti del Consiglio federale e spiegare perché la formula magica non vale più dal 2003.

Applicare

Applicando, l'allievo risolve un problema specifico e concreto secondo un modello imparato in precedenza. È quindi in grado di applicare un modello a una situazione che non si è presentata nella stessa forma durante la formazione.

Ad esempio: dopo le elezioni parlamentari l'allievo è in grado di spiegare come potrebbe essere la composizione del Consiglio federale, basandosi sulla situazione dei vari partiti.

Analizzare

A livello di analisi, l'allievo è in grado di scomporre testi, procedimenti, strumenti ecc. nelle loro singole parti e di denominarle. L'allievo riconosce la composizione, la struttura e i collegamenti delle circostanze.

Ad esempio: l'allievo è in grado di spiegare perché si è creata la formula magica, perché si è mantenuta e perché infine si è cancellata, e illustrare il lato positivo e quello negativo del principio della concordanza.

Sintetizzare

La sintesi implica la realizzazione di una prestazione propria. Si tratta di un lavoro creativo, in cui vengono combinate diverse soluzioni possibili, per creare una nuova idea o un nuovo strumento.

Ad esempio: l'allievo sviluppa vari modelli di possibili composizioni future del Consiglio federale ed è in grado di spiegare le conseguenze sulla rappresentanza dei partiti, dei due sessi e delle varie regioni del paese ecc.

Valutare

Al più alto livello si è in grado di valutare autonomamente i modelli, gli strumenti, le informazioni ecc. in base a criteri determinati. La persona in formazione ottiene un risultato proprio.

Ad esempio: l'allievo valuta diversi modelli di composizione del Consiglio federale e di ognuno individua i lati positivi e negativi.

Teil Partie Parte B

Kapitel
Chapitre
Capitolo

5

B 5. Capire e seguire le persone in formazione

5.1. Le caratteristiche dei giovani dai 15 ai 20 anni	271
5.2. Gestire gli adolescenti in formazione	273
5.3. Ansia per gli esami	275
5.4. Comunicazione e informazione	277
LISTA DI SPUNTA	
• Procedure informative in azienda	280
5.5. Creare un buon ambiente di lavoro	281
LISTA DI SPUNTA	
• Codice di comportamento dell'azienda	283



5. Capire e seguire le persone in formazione

5.1. Le caratteristiche dei giovani dai 15 ai 20 anni

Le aziende formatrici aprono le porte alla gioventù e contemporaneamente puntano al futuro, in quanto provvedono alle nuove generazioni di professionisti qualificati. Di solito i giovani sono più curiosi e aperti alle innovazioni tecniche o le nuove forme di comunicazione che gli adulti. Per questo motivo portano in azienda una ventata d'aria fresca che può influenzare anche gli altri collaboratori.

I giovani si trovano però anche in un periodo pieno di cambiamenti; infatti, durante la formazione professionale avviene il passaggio dall'infanzia all'età adulta. I formatori professionali devono pertanto familiarizzare con questa particolare fase di vita.

Il processo che porta alla maturità

Il passaggio dall'infanzia all'età adulta, di regola, dura un decennio e, in diverse tappe, porta una persona all'indipendenza. Le caratteristiche dalla pubertà dal punto di vista fisico sono il raggiungimento della maturità sessuale e quello della statura definitiva. Sul piano sociale hanno un ruolo importante la conclusione della scuola dell'obbligo, l'inizio della formazione professionale di base e l'entrata nel mondo del lavoro.

La maggior parte delle persone in formazione compie 18 anni nel corso della formazione professionale di base, ciò significa che raggiunge la maggiore età e, legalmente, viene parificata agli adulti. Questo comporta molti diritti: il diritto di voto e di elezione, il diritto di conseguire una licenza di condurre e di frequentare tutti i locali pubblici.

Durante l'adolescenza molti raggiungono una piena maturità fisica e intellettuale, ma per quanto riguarda lo sviluppo sociale rimangono talvolta adolescenti ancora a lungo; hanno bisogno di sentirsi considerati e non sanno valutare molto bene il loro comportamento in relazione agli altri.

Le tensioni che possono nascere a volte rendono molto complesso il contatto coi giovani. Molto spesso i giovani affrontano il loro interlocutore con comportamenti contraddittori e hanno la sensazione di non essere capiti. Inoltre, il conflitto interiore tra l'essere quasi adulti, e l'essere ancora adolescenti genera diversi modelli di comportamento: timidezza, cambiamenti di umore, ribellione, desiderio di riconoscimento, insicurezza, ecc.

L'adolescenza



Non va tuttavia dimenticato che ogni persona si sviluppa in modo diverso. Le differenze di sviluppo tra i giovani sono spesso molto grandi e nessun modello può essere ritenuto valido per tutti.

Il distacco dalla famiglia

Durante l'adolescenza i giovani cominciano a staccarsi dalla famiglia e a cercare di capire quale sia la loro strada. Questo periodo è difficile per l'intera famiglia, in quanto tutti i membri vivono un processo di cambiamento personale. Il futuro dei genitori è segnato dall'età che avanza, e i giovani sono occupati con lo sviluppo della propria autonomia. Genitori e giovani si confrontano quindi con il proprio futuro personale e costruiscono strategie per gestire le situazioni nuove. Quasi tutti hanno sufficienti risorse per padroneggiare tali cambiamenti, soprattutto quando l'ambiente che li circonda è stabile e li incoraggia.

Il formatore professionale diventa un importante modello di riferimento, dal momento in cui l'influenza dei genitori ha sempre meno peso. Spesso i giovani si identificano fortemente con la cultura della professione da loro scelta. In quanto membri di un determinato gruppo professionale si sentono sicuri e forti. Infatti anche noi spesso parliamo della nostra professione e del nostro lavoro pieni di orgoglio. Ed è per questi motivi che l'azienda formatrice ha un ruolo importante nello sviluppo delle persone in formazione.

I coetanei: gruppo di riferimento per lo sviluppo personale

L'adolescenza serve soprattutto a verificare e perfezionare i modelli di comportamento appresi nell'infanzia, come la comunicazione verbale e non verbale, il comportamento in gruppo ecc. Questo periodo è segnato dalla sperimentazione dei nuovi modi di comunicare e dei nuovi ruoli all'interno di un gruppo: il macho, la seduttrice, l'innocente, il pagliaccio, il valoroso, la sapientona, il ribelle, l'utopista ...

Allo stesso modo i giovani tentano di distinguersi dai ruoli e dai cliché degli adulti. Lo fanno con uno stile di abbigliamento appariscente, un altro linguaggio del corpo e altri mezzi di comunicazione. Cominciano ad interessarsi a nuovi svaghi. Ed è anche il periodo del primo amore con tutta la sua gamma di sentimenti ed emozioni come felicità, affanno o frustrazione.

Glossario

Adolescenza	Periodo della vita tra infanzia ed età adulta in cui si manifesta anche la pubertà. Copre l'arco di tempo che va dai 10 ai 20 anni circa ed è caratterizzata da importanti cambiamenti fisici e psichici.
Identificazione	Orientamento dei giovani ai modi di essere e di comportarsi degli adulti e dei più anziani. Si tratta di un processo che ha una grande influenza sulla creazione della personalità.
Maggiore età	Diritto di partecipare alla vita pubblica come cittadino maggiorenne. In Svizzera, la maggiore età viene raggiunta al compimento dei 18 anni.
Maturità fisica	Momento in cui gli organi sessuali sono atti alla riproduzione. Essa sopraggiunge in modo differenziato secondo la fase di sviluppo individuale, spesso prima per le ragazze che per i ragazzi.
Pubertà	Fase dell'adolescenza in cui si conclude la maturità sessuale, si raggiunge la fertilità e lo sviluppo fisico diventa quello di una donna o di un uomo adulti. Si manifestano inoltre i caratteri sessuali secondari dovuti agli ormoni (crescita dei peli, seno, cambiamento di voce, ecc.). Nelle ragazze compare il ciclo mestruale e la formazione di ovuli nelle ovaie, mentre nei ragazzi vi è la produzione di sperma nei testicoli.

5.2. Gestire gli adolescenti in formazione

I cambiamenti durante la pubertà e l'adolescenza descritti nel capitolo 5.1. possono, per un certo periodo, rendere difficile il rapporto con i giovani, anche per i formatori. Questo però non deve avvenire per forza. Ci sono dei giovani che durante la pubertà non si ribellano o lo fanno solo all'interno della famiglia. I giovani che si sentono presi sul serio sul posto di lavoro, si sentono considerati e trattati come adulti, e dunque si impegnano e danno il meglio. Altri, che magari durante i primi due anni di formazione professionale si comportano in modo esemplare, durante il terzo possono vivere un'esperienza sentimentale negativa ed essere completamente demotivati per diverso tempo. Per altri ancora il passaggio dalla scuola dell'obbligo al mondo del lavoro non risulta facile e forse all'inizio non vogliono adeguarsi alle regole dell'azienda, ma dopo qualche mese si rivelano persone con una gran voglia di imparare.

Ci sono poi i minimalisti, per i quali vi sono molte cose più importanti della formazione professionale di base. Trattano con rispetto il formatore, ma fanno il minimo necessario sul lavoro. Quelli che si ritengono «tipi in gamba» vogliono invece mettere alla prova i formatori con il loro atteggiamento e capire fino a che punto possono spingersi. I sapientoni pretendono di sapere tutto di tutto già all'inizio e spesso fanno fatica ad ammettere di non sapere qualcosa. I formatori sono dunque chiamati a gestire i comportamenti più svariati.

Ecco alcuni punti buoni a sapersi quando si ha a che fare con i giovani:

- I giovani hanno bisogno di sicurezza. Crescono bene quando possono fare le proprie esperienze in un ambiente stabile, dove le esigenze sono chiaramente definite e viene dato il giusto peso alla comunicazione.
- I giovani cercano la propria identità. Si orientano verso diversi modelli: compagni, star, docenti e adulti. I formatori rivestono un ruolo importante in questo periodo di ricerca dell'identità.
- I giovani modellano la propria personalità nella convivenza con gli adulti. Gli eccessi di ogni genere, spesso sono solo tentativi di ricerca del proprio io e della propria autonomia.
- Anche se i giovani non si confidano con noi, è importante far loro capire che esiste qualcuno che è pronto ad ascoltarli.
- Dietro un atteggiamento presuntuoso si celano spesso insicurezze e molti punti interrogativi.
- Il comportamento di rifiuto espresso dai giovani è indirizzato per lo più alla propria personalità in evoluzione, che loro stessi non colgono ancora, e non alla persona che sta loro di fronte.

Di regola, bastano il buon senso e l'esperienza del formatore per gestire senza problemi la maggior parte delle situazioni. I giovani vanno presi sul serio, trattati da adulti e motivati anche nei momenti o nelle giornate difficili (si veda il capitolo A 4.8.).

Importante: fissare dei limiti

L'apertura e la tolleranza vanno bene, ma con i giovani è importante fissare dei limiti riguardo al comportamento sul posto di lavoro. Devono imparare a distinguere tra tempo libero e il tempo di lavoro e tra adulti e coetanei.

Ecco alcune indicazioni sul modo di agire con giovani dal carattere difficile:

- **Fissare limiti chiari**
Stabilire le condizioni generali e ricondurre le infrazioni alle regole di gioco.
- **Affrontare i conflitti in modo pratico**
Distinguere l'intervento dall'interazione. Intervenire significa adottare delle misure, mentre interagire è mantenere uno scambio reciproco tra due persone.

- **Non attribuire colpe**

In caso di controversia dire quale comportamento è scorretto. Non ignorare o coprire un comportamento sbagliato.

- **Mostrare interesse per la situazione e per i valori dei giovani**

I valori dei giovani offrono uno spunto per una discussione. Quando si ha a che fare con giovani difficili e con i loro progetti di vita un po' strani conviene adottare maggiore tolleranza al disordine delle loro idee.

- **Gestire le emozioni incontrollate con lucidità e fiducia**

Fissare chiari limiti allo scopo di contenere i danni.

- **Sulla lama del rasoio tra l'esigere e lo sgravare**

Nei periodi in cui a un adolescente viene a mancare molta essenza interiore, è opportuno risparmiargli per un po' qualche incombenza, cioè pattuire uno specifico periodo di minore impiego, il che non vuol dire permettergli di non fare nulla.

- **Non anticipare il fallimento**

Credere alle possibilità dei giovani e lasciar trasparire questa convinzione.

- **Il posto di lavoro come possibilità per mettersi in mostra positivamente**

I giovani che desiderano mettersi in mostra, hanno la possibilità di farlo attraverso la loro prestazione. È utile inserire nel team e nel coordinamento della formazione chi desidera stare al centro dell'attenzione.

Per informazioni generali sulla gestione dei conflitti si veda il capitolo A 4.6.

Esiste una minoranza di persone in formazione la cui situazione è davvero critica. Si tratta spesso di giovani che sono stati, chi più chi meno, obbligati a seguire una formazione e/o che praticamente non hanno il sostegno da parte della famiglia. Amici e divertimento sono il loro mondo e il rifiuto di studiare e la ribellione diventano spesso il loro stile di vita. In questi casi la formazione professionale di base può rivelarsi un vero e proprio bivio tra il successo e il fallimento. Spesso i formatori professionali sono l'ultima speranza per questi giovani, l'unica persona di riferimento che potrebbe aiutarle in questa fase di vita difficile. Sono necessari empatia, intuito, molto tatto e il fiuto per l'intervento giusto al momento giusto. A questo proposito, ci si può far consigliare anche da terzi e si deve avere il coraggio di coinvolgere l'ufficio della formazione professionale quando la situazione non è più sotto controllo.

Persone in formazione portatrici di handicap

Le persone in formazione portatrici di handicap non devono subire alcuno svantaggio e in nessun luogo di formazione. La compensazione degli svantaggi, che sostituisce l'agevolazione agli esami, è la messa in pratica della parità legale delle persone con handicap.

Se la persona in formazione subisce una limitazione nell'apprendimento di una professione a causa di un handicap, l'autorità cantonale, su domanda dell'azienda formatrice o della persona in formazione, può concedere una compensazione degli svantaggi legati all'handicap per la scuola professionale, i corsi interaziendali e la procedura di qualificazione. La compensazione degli svantaggi legati all'handicap è concessa in caso di handicap fisico, di difficoltà di apprendimento come la discalculia (difficoltà matematiche), la dislessia (difficoltà nella lettura e nella scrittura) o la sindrome da deficit di attenzione e iperattività (ADHD). La domanda per la compensazione per l'esame finale va fatta al più tardi al momento dell'iscrizione all'esame. Alla domanda devono essere allegati i vari certificati necessari, rilasciati dagli specialisti competenti (insegnanti, medici, ecc.).

5.3. Ansia per gli esami

Ansia per gli esami e sintomi di stress

Le persone in formazione non sono sempre consapevoli dell'ansia che possono sviluppare di fronte agli esami, quest'ansia ha un effetto diverso su ognuno di noi e non tutti riescono a superarla.

L'ansia per gli esami può riferirsi a quattro ambiti:

- paura del lavoro di preparazione agli esami
- paura della situazione d'esame
- paura delle conseguenze di un insuccesso agli esami
- paura delle conseguenze di un esame superato (paura di non essere all'altezza dei compiti futuri)

L'ansia per gli esami può manifestarsi attraverso i seguenti sintomi di stress:

Stato psichico	Stato fisico
• paura • insicurezza • irritabilità • umore variabile • svogliatezza	• disturbi del sonno • mal di testa • stanchezza • fame esagerata, mancanza d'appetito • vertigini
Capacità intellettuali di agire	Comportamento
• blocco intellettuale • difficoltà di concentrazione • distrazioni • disturbi della memoria • dubbi e pensieri negativi	• assunzione di calmanti • rischio di dipendenze (alcohol, sigarette) • rimozione dei pensieri negativi

L'ansia può essere superata nei modi seguenti:

- ridurre lo sforzo eccessivo con tecniche di rilassamento adatte (ad esempio: yoga, training autogeno)
- cambiare il modo di pensare rispetto ad ambizioni e prestazioni
- affrontare realmente l'esame
- migliorare le condizioni quadro sfavorevoli
- sostituire fantasie negative con pensieri positivi che aumentano il coraggio e riducono la paura (ad esempio: allenamento mentale)
- prevedere in modo realistico i possibili risultati dell'esame
- migliorare le tecniche di lavoro e di apprendimento
- applicare nuove strategie di apprendimento
- prepararsi bene e in modo completo

Attitudine negativa

Dichiarazioni come «Non lo so fare» o «Non posso fare nessun errore» indicano atteggiamenti negativi. In questo caso bisogna discutere con la persona in formazione. È importante spiegarle che queste sono, per lo più, esigenze irrealistiche verso sé stessi. Inoltre, bisogna dirle che errare è umano, e che quanto più si metterà sotto forte pressione da sola con il suo atteggiamento, tanti più errori commetterà.

Idee che mettono paura

Come con gli atteggiamenti negativi, ci influenziamo anche con le nostre fantasie: le persone in formazione si immaginano, per esempio, la situazione all'esame finale orale. Si sentono in balia dei periti. Deve esser detto loro chiaramente che, i periti sono solo persone e che vogliono semplicemente verificare ciò che sanno. Si consiglia di simulare situazioni di esame orale e di discutere i risultati con le persone in formazione.

Ridurre la paura

La paura può ripercuotersi sul comportamento e, nei casi estremi, generare delle reazioni fisiche. I formatori professionali possono spiegare alle persone in formazione i vantaggi di tecniche di rilassamento quali, training autogeno o allenamento mentale. È importante praticare queste tecniche prima che si presenti la situazione d'esame. In casi più gravi è consigliabile far capo ad una consulenza specializzata.

5.4. Comunicazione e informazione

Una buona comunicazione non è solo essenziale con le persone in formazione, ma è il nervo vitale di ogni azienda. In questo capitolo sono trattati alcuni elementi fondamentali da rispettare se si vuole comunicare con successo, sia con le persone in formazione e gli altri collaboratori, sia durante discussioni private.

Ripetere quello che ha detto l'interlocutore

A volte si ha l'impressione che il proprio interlocutore non stia ascoltando quello che si sta dicendo e che si stia parlando al vento. Oppure si ha l'impressione che il proprio interlocutore stia ascoltando, ma che non capisce ciò che si sta dicendo. Giusta o sbagliata che sia, tale impressione ostacola sempre la buona comunicazione.

In un discorso può servire ripetere con parole proprie quanto detto dall'interlocutore oppure riassumerlo, ad esempio nei modi seguenti:

- «Se ho ben capito, ...»
- «Lei sta dicendo che...»
- «Lei desidererebbe che...»

L'interlocutore può così accertarsi se è stato capito o se è necessario ripetere il concetto da lui espresso.

I vantaggi: si spiega il concetto e si verifica se è stato compreso correttamente. L'interlocutore si sente tenuto in considerazione e capito. Lo scambio risulta essere incoraggiato quando si mette l'accento sui punti centrali del discorso.

Esempio di riformulazione:

Sergio: «Carlo è stato malato e ho dovuto sbrigare diversi lavori per lui. In più, è stato un fine settimana prolungato e, da ultimo, martedì tutti i bus erano in panne. Sono arrivato al lavoro solo alle 10.00. Non è davvero colpa mia se ho perso tempo.»

Paolo: «Se ho capito bene, lei desidererebbe prorogare la scadenza per la consegna del nuovo lavoro per terminare l'incarico che le ho assegnato giovedì scorso?»

Porre le domande giuste

Quando è presentato un lavoro o un'idea, spesso si esprime subito la propria opinione in merito, senza sapere se l'altro si è già fatto un'idea propria. Domande poste in modo mirato permettono all'interlocutore di strutturare e formulare meglio il suo pensiero e alla persona che ascolta di capirlo più chiaramente. Domande aperte favoriscono lo sviluppo del pensiero e l'espressione delle idee. Domande chiuse favoriscono la precisazione dei contenuti o inquadrano il colloquio in modo chiaro.

Esempi di domande aperte:

«Perché ha usato questo materiale?»

«Come si potrebbe migliorare questo processo?»

Esempi di domande chiuse:

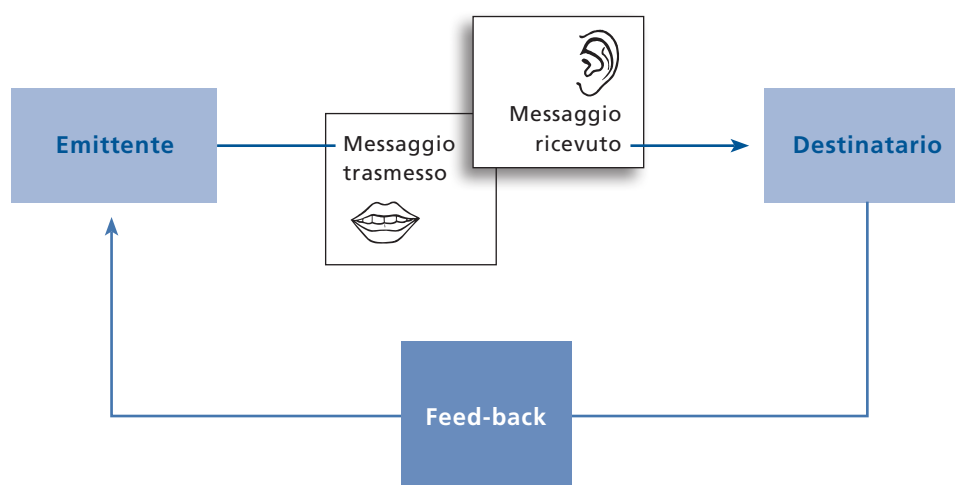
«Sa usare questo apparecchio?»

«Era in officina ieri alle 17.00?»

Dare un riscontro («feed-back»)

«Non so cosa ho detto prima di avere sentito la risposta del mio interlocutore» (Paul Watzlawick).

Attraverso un feed-back posso comunicare ad altre persone come le percepisco e come giudico il loro lavoro, ma posso anche conoscere l'opinione altrui su di me e sul mio lavoro. In questa comunicazione sono in gioco due direzioni, dare e ricevere. Durante o alla fine di una seduta di lavoro, di un lavoro di gruppo, di un processo di apprendimento, può aver luogo questo scambio, per ottenere reciprocamente riscontri su lavoro e persona.



Il riscontro ha tre obiettivi:

- Rendere attento l'interlocutore su come è percepito il suo modo di agire e quale effetto ha.
- Comunicare all'interlocutore i propri bisogni e sentimenti affinché sappia quando e in che contesto mostrare più riguardo e non debba basarsi su supposizioni.
- Spiegare all'interlocutore cosa è irritante nel suo comportamento e come si potrebbe trovare una soluzione comune, in modo da facilitare la collaborazione.

Non è sempre facile dare o ricevere riscontri costruttivi. Alcune regole possono essere di aiuto:

Se si dà un riscontro positivo a qualcuno, esso deve essere	
rafforzativo	Sottolineare i punti forti osservati. Se questo avviene saranno accettate meglio anche le critiche.
preciso	Descrivere il più precisamente possibile cosa si è osservato in quale situazione.
onesto	Tutto quanto viene detto è vero, ma non viene detto tutto ciò che è vero.
costruttivo	Formulare proposte di miglioramento.
personale	Chiarire che si tratta di un'opinione personale.

Quando si riceve un riscontro, si può	
ascoltare	Ascoltare il riscontro; dato che si tratta dell'opinione personale del proprio interlocutore non è necessario difendere la propria posizione.
chiedere	Se qualcosa non è chiaro, chiedere spiegazioni.
prendere posizione	Valutare e decidere se il riscontro è da ritenere significativo oppure no.

Verso un concetto di informazione aziendale

Le lacune nella comunicazione o i modi di procedere poco accurati durante un processo informativo sono le cause più frequenti di difficoltà in un'azienda. Anche la scelta del mezzo di comunicazione può essere importante: posta elettronica, telefono, cellulare, fax fanno risparmiare tempo, ma non sono sempre efficaci. Altri mezzi di comunicazione come la seduta di lavoro, la riunione di gruppo o il colloquio sono completi e raggiungono i destinatari, nonostante richiedano molto tempo. Vale la pena investire tempo per pianificare una strategia di informazione e riflettere su cosa e come comunicare, anziché diffondere informazioni in modo avventato.

Formazione professionale di base: pianificazione dell'informazione				
	Tutti i collaboratori	Direttore	Formatore professionale	Persone in formazione
Decisione di formare persone in formazione (prima dell'inizio della formazione professionale di base)	Destinatari	Responsabile		
Presentazione dei nuovi arrivati (all'inizio della formazione professionale di base)	Destinatari	Responsabile	Responsabile	
Definire gli obiettivi di formazione (ogni trimestre)		Informazione	Responsabile	Destinatari principali
Valutazione regolare delle prestazioni delle persone in formazione (ogni trimestre)		Informazione	Responsabile	Destinatari principali
Informazioni generali sull'azienda (ogni semestre)	Destinatari	Responsabile		
ecc.	...	...	...	...

Eliminare i disturbi ai processi di informazione

In un'azienda e nella formazione di persone si informa e si comunica tutti i giorni. Anche se scambiamo regolarmente informazioni e ognuno si ritiene uno «specialista della comunicazione», nessuno è immune da errori in grado di disturbare sensibilmente la qualità della comunicazione. Pochi e semplici accorgimenti permettono di evitare questi scogli (si veda la lista di spunta «Procedure informative in azienda»).

Procedure informative in azienda

X	Eventuali disturbi
	La cecità aziendale restringe la visuale, in quanto mancano la ridefinizione dei compiti e la cooperazione che supera i singoli reparti.
	L'immagine che si ha di sé deforma l'attenzione e l'elaborazione delle informazioni.
	Tra persone di uguale orientamento, le differenze di opinione non vengono discusse a fondo per desiderio di armonia.
	La propria opinione è verificata solo tra persone con le stesse idee.
	Gli specialisti non si capiscono più tra di loro, a causa delle differenze troppo grandi tra i rispettivi processi mentali.
	Dal basso verso l'alto – ma anche dall'alto verso il basso – della scala gerarchica, i risultati vengono abbelliti e gli errori non comunicati.
	Le informazioni vengono coperte o deformate per ottenere un vantaggio di potere.
	Lo spirito concorrenziale e le rivalità fra i reparti fomentano preoccupazioni che impediscono uno scambio aperto di opinioni.
	Nei gruppi, lo «spirito comune» impedisce lo sviluppo di opinioni divergenti.

X	Approcci risolutivi
	Ascoltare attentamente.
	Esprimersi in prima persona («io» al posto di «si»).
	Spiegare motivo e significato della domanda.
	Essere coscienti di cosa si pensa e si prova e scegliere con cura cosa dire e fare in modo da poter essere capiti dagli altri.
	Evitare di esternare interpretazioni e impressioni; dapprima chiedere.
	Osservare il linguaggio non verbale.
	Esprimere chiaramente desideri.
	Esprimere apertamente i richiami.
	Trattare prioritariamente eventuali elementi di disturbo.

5.5. Creare un buon ambiente di lavoro

Rispetto naturale per il prossimo, rapporti fiduciosi e finalità chiare relative al lavoro, sono i presupposti per un buon clima di lavoro e un impegno elevato dei collaboratori in un'azienda. Se queste premesse sono soddisfatte, i dipendenti lavorano di regola in modo efficiente e rimangono in azienda più a lungo.

Per i giovani è di particolare importanza sentirsi a proprio agio sul posto di lavoro e avere una buona impressione dell'ambiente in azienda fin dall'inizio.

Alcune semplici regole possono favorire un ambiente di lavoro gradevole e prevenire problemi:

- Accogliere calorosamente e fare conoscere i nuovi collaboratori e le nuove persone in formazione.
- Mettere a disposizione un posto di lavoro e lo spazio necessario per gli effetti personali.
- Comunicare chiaramente gli orari di lavoro e attenersi agli accordi.
- Mantenere costanti esigenze ed aspettative.
- Concordare colloqui regolari con le persone in formazione, anche quando tutto va bene.
- Definire chiaramente ruoli dirigenti e direttive.
Rapporti gerarchici non chiari non devono danneggiare le persone in formazione.
- Trattare con rispetto i collaboratori e usare un linguaggio diretto e comprensibile.
- Pianificare momenti di scambio di esperienze.
- Riconoscere e promuovere gli aspetti positivi di ognuno.
- Organizzare regolari occasioni di contatto personale e informale.
- Mostrarsi di buon umore ed essere autocritico di fronte a superiori e collaboratori.
- Gli errori vengono superati, se da essi si trae insegnamento.

Trovare un accordo

A seconda della situazione in azienda, sono diverse le persone coinvolte nella formazione. Per i giovani è motivante poter approfittare del sapere di più persone, come ad esempio:

- superiori
- altri formatori professionali
- persone più avanti nella formazione

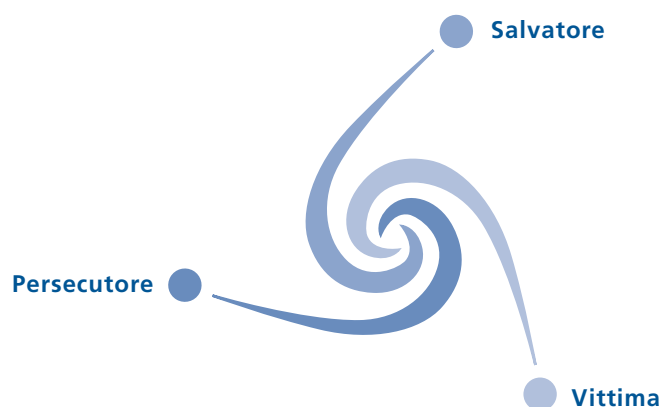
In ogni caso, è importante definire i ruoli di tutte le persone coinvolte nella formazione in azienda e adattarli ad eventuali cambiamenti.

Comportamento in caso di conflitto

Non è sempre facile comunicare in modo chiaro e costruttivo quando si sta all'interno di un gruppo. I diversi ruoli dei collaboratori, gli interessi delle singole persone, le caratteristiche personali e le situazioni di stress possono portare a incomprensioni e contrasti che sfociano facilmente in un conflitto.

Stephen Karpman ha rappresentato in maniera semplice le cause dei conflitti (il cosiddetto triangolo drammatico).

Se una persona in formazione o un collaboratore si sente vittima di un'ingiustizia da parte di un collega, si rivolge al suo superiore, che assume per lo più il ruolo del salvatore. Così il persecutore diventa lui stesso vittima e cerca a sua volta un salvatore.



È importante che i superiori non si schierino subito da una parte o dall'altra, quando un impiegato si lamenta del comportamento di un collega. La cosa migliore è evitare di immischiarsi subito nel conflitto, preferendo consigliare e sostenere chi chiede aiuto, affinché possa risolvere da sé il problema. Talvolta è utile anche una misura organizzativa (come ad esempio un cambio di posto di lavoro).

Per ulteriori informazioni sulla soluzione di conflitti si veda il capitolo A 4.6.

Elaborare un codice di comportamento

Per promuovere la motivazione dei collaboratori e prevenire i conflitti, può essere utile definire un codice di comportamento da osservare in azienda. Tale codice (modello, statuto) dovrebbe essere elaborato insieme a tutti i collaboratori (si veda la lista di spunta «Codice di comportamento dell'azienda»).

Codice di comportamento dell'azienda

Elaborare sempre un codice di comportamento insieme a tutti i collaboratori. Il processo di elaborazione è infatti la parte principale del modello, poiché vengono fissate delle norme e l'azienda può così progredire.

X	Modo di procedere
	Scaturire l'interesse dei collaboratori per l'idea e il progetto.
	Elaborare assieme i punti importanti. Cosa vogliamo raggiungere?
	Garantire l'identificazione dei collaboratori con i punti principali.
	Mettere in pratica i punti concordati durante una fase sperimentale.
	Verificare e modificare i punti concordati e comunicare l'ulteriore procedura.
	Aggiornare regolarmente i punti concordati con tutti collaboratori.

Esempio di codice di comportamento

X	Comportamento e rispetto reciproco
	Salutare i collaboratori dell'azienda.
	Usare un linguaggio amichevole e chiaro quando ci si rivolge a qualcuno.
	Usare i mezzi tecnici di comunicazione solo per comunicazioni professionali; trasmettere le comunicazioni personali attraverso il contatto personale.
	In caso di difficoltà o disaccordi, spiegare personalmente o almeno per telefono il proprio punto di vista all'interlocutore.
	Quando non si è capito qualcosa o mancano informazioni, rivolgersi alla persona competente.
	In situazioni di conflitto cercare una soluzione costruttiva direttamente con la persona coinvolta. Se non è possibile, informare il proprio superiore gerarchico.
	Il buon umore e il sorriso aiutano a risolvere le difficoltà.
	Il codice viene rispettato da tutti i collaboratori dell'azienda.

Teil Partie Parte B

Kapitel
Chapitre
Capitolo

6

B 6. Pari opportunità e relazioni adeguate

6.1. Riconoscere le difficoltà e le dipendenze 287

6.2. Raccolta dei promemoria «Pari opportunità e relazioni adeguate» 289



6. Pari opportunità e relazioni adeguate

6.1. Riconoscere le difficoltà e le dipendenze

La maggior parte dei giovani giunge all'età adulta senza particolari difficoltà. Le difficoltà dovute allo sviluppo che possono sorgere durante l'adolescenza (si veda il capitolo B 5.1.) in genere si placano col passare degli anni e i giovani adulti trovano il loro posto nella società e nel mondo del lavoro. Ma una minoranza dei giovani ha bisogno di particolare attenzione. Le difficoltà dei giovani possono essere di natura molto diversa; possono avere difficoltà d'apprendimento, problemi con la droga, non riescono a controllare la loro aggressività, hanno disturbi del comportamento alimentare o provocano una gravidanza senza volerla. Per reagire tempestivamente di fronte a qualsiasi difficoltà è importante riconoscere i segnali d'allarme e dare una risposta adeguata.

I segnali che possono essere indizi di difficoltà

Non è sempre facile riconoscere tempestivamente i segnali lanciati dai giovani. Spesso essi non palesano il loro stato d'animo di fronte alle persone di riferimento adulte e nascondono o minimizzano i loro problemi. Indichiamo qui alcuni comportamenti che possono, ma non devono per forza, segnalare delle difficoltà gravi:

- problemi di salute e frequenti assenze dal lavoro
- emarginazione, passività, mancanza di creatività e rinuncia alle attività
- conflitti, comportamento aggressivo, trasgressione delle norme
- cattivi risultati scolastici, prestazioni lavorative insoddisfacenti
- mancanza di motivazione
- cambiamento improvviso di condotta

Questi segnali che spesso si presentano combinati tra loro richiedono una reazione veloce da parte del formatore. In un colloquio, la persona in formazione e il formatore parlano della situazione che si è creata e discutono su come procedere. Per affrontare le varie difficoltà, i formatori possono frequentare corsi di formazione continua o consultare libri o materiale informativo al riguardo (si vedano le indicazioni in fondo al capitolo). Inoltre è sensato informare i superiori, gli insegnanti e i genitori, ed eventualmente chiedere aiuto agli esperti, che aiuteranno a cercare la giusta soluzione.

Che ruolo ha l'azienda formatrice?

L'azienda formatrice non è un luogo terapeutico, ma ha un ruolo centrale nella crescita dei giovani, visto che gran parte dello sviluppo verso l'età adulta avviene in azienda. Le relazioni e sensazioni trovate sul posto di lavoro possono avere un ruolo fortificante durante i periodi difficili.

Le aziende formatrici innovative, e soprattutto i loro formatori, sono coscienti della situazione dei giovani e seguono una strategia di prevenzione e di sostegno.

L'azienda formatrice può ad esempio creare un regolamento per la promozione della salute e comunicarlo a tutti i collaboratori.

Tale regolamento potrebbe ad esempio comprendere quanto segue:

- I collaboratori non consumano alcol durante l'orario di lavoro.
- A tutti i collaboratori sono messe a disposizione bevande analcoliche.
- Si può fumare solo negli appositi locali e le zone non fumatori vanno rispettate.

- Tutti i collaboratori conoscono il presente regolamento.
- Il regolamento viene comunicato anche ai nuovi arrivati.
- Di tanto in tanto il regolamento viene ribadito a tutti gli interessati.

Tali accordi e i relativi provvedimenti possono però avere successo solo quando sono realistici e applicabili.

Creare un rapporto di fiducia

È normale che i giovani non parlino dei loro problemi personali in azienda. Ma è comunque importante che essi sappiano a chi potrebbero rivolgersi in caso di difficoltà. La prevenzione raggiunge il suo scopo soprattutto quando i giovani sanno chi, di tutto il sistema che li circonda, ha le risorse necessarie ed è disposto ad ascoltarli e ad aiutarli in caso di bisogno. I formatori hanno un ruolo importante: a loro compete il compito di creare un rapporto di fiducia con la persona in formazione.

Ognuno di noi ha una grande riserva di risorse necessarie per gestire la vita, anche le persone in formazione. Qualche volta può bastare l'indicazione giusta al momento giusto per aiutare i giovani a fare un passo avanti anche da soli.

In caso di problemi il formatore ha le seguenti possibilità:

- rammentare agli interessati il regolamento dell'azienda formatrice e segnalare eventuali provvedimenti;
- fare proposte costruttive; se vengono, ad esempio, rispettati gli accordi fatti in base a un certo comportamento per tre mesi, la persona in formazione riceverà più responsabilità;
- coinvolgere la famiglia e la scuola professionale, mobilitare la rete sociale;
- consigliare ai giovani di rivolgersi a un centro di consulenza specializzato (si veda il capitolo B 2.5. centri di consulenza);
- chiedere consiglio a professionisti specializzati (si veda il capitolo B 2.5. centri di consulenza).

Contatti utili

- Dipendenze Info Svizzera, un sito ben concepito su tutti gli aspetti delle dipendenze (si veda l'elenco dei link nell'appendice «&»)
- Sito dell'Ufficio federale della sanità pubblica Dipendenza & salute (si veda l'elenco dei link nell'appendice «&»)

I due siti indicati sono fonti di informazioni affidabili e dispongono di una ricca scelta di link relativi a vari temi.

6.2. Raccolta dei promemoria «Pari opportunità e relazioni adeguate»

Obbligo di assistenza particolare per l'azienda formatrice

L'azienda formatrice o il formatore hanno una grande responsabilità nei confronti delle persone in formazione, poiché questi ultimi si trovano in uno stato di maggiore dipendenza rispetto ai collaboratori adulti. Le persone in formazione sono particolarmente vulnerabili e hanno bisogno di maggiore protezione. L'azienda formatrice ha un obbligo di assistenza particolare nei loro confronti: la Legge sul lavoro prescrive infatti che persone in formazione e ragazzi minorenni siano protetti dai danni alla salute e dalle influenze nocive (artt. 6, 29 cpv. 1 e 2, 32LL). Tale obbligo di assistenza particolare richiede che si agisca in modo competente.

Cosa significa agire e reagire in modo competente? Purtroppo non esiste un modo di agire valido per tutti i casi, poiché ogni situazione ha un'origine e uno sviluppo diversi. È quindi meglio lasciar perdere, dato che la cosa è troppo complessa? Agire in questo modo non serve. Rendere noto subito il problema, far parlare tutte le persone coinvolte e informare tutto il personale? Anche questa reazione non è sempre la migliore. Il comportamento giusto sta tra i due estremi e prende una forma diversa a seconda della situazione di partenza.

Sono da tenere in considerazione in modo particolare i tre aspetti seguenti:

1. Molti formatori sono in grado di affrontare conflitti e difficoltà e trovare le soluzioni opportune; ogni formatore deve fidarsi delle proprie esperienze, delle competenze sociali e personali acquisite negli anni di collaborazione con altre persone. In caso di dubbi però, gli si consiglia di rivolgersi a un centro specializzato. Anche i formatori che, per la loro giovane età, non hanno ancora molta esperienza professionale e sociale, in caso di dubbi e incertezze dovrebbero rivolgersi a uno specialista o informare l'ufficio competente dell'azienda.
2. I formatori non sono consulenti, psicologi o psicoterapeuti. Perciò, in caso di dubbi, è importante rivolgersi tempestivamente a un centro di consulenza specializzato, dove poter esporre il problema e cercare assieme delle soluzioni.
3. Molti formatori sono consapevoli dell'esistenza di problemi come molestie sessuali o consumo di droghe sul lavoro, ma sono convinti che «queste cose» non possano capitare nella loro azienda. Con questo atteggiamento si rischia di non vedere importanti sintomi e indizi o di non affrontare argomenti giudicati tabù per paura. È importante che le aziende formatrici e i formatori si confrontino preventivamente con questi problemi e se necessario stabiliscano delle direttive comunicandole a tutti i collaboratori dell'azienda e indicando loro le conseguenze qualora esse non vengano rispettate. Tematizzare apertamente i problemi aiuta a riconoscerli. I formatori e i collaboratori sono più attenti anche durante la realtà aziendale quotidiana. Le direttive legittimano i formatori a parlare con le persone in formazione che manifestano eccessi nel loro comportamento, o a fornire loro il necessario sostegno.

La raccolta dei promemoria

I problemi e le forme di disagio che possono manifestarsi durante la formazione professionale sono numerosi e molto diversi tra di loro. I promemoria, elencati nella presente raccolta, comprendono le informazioni più importanti sui singoli temi e illustrano le misure che l'azienda formatrice o il formatore possono adottare per evitare disparità e abusi, per riconoscere tempestivamente tali problematiche e per agire in modo competente nel caso singolo. I promemoria «Pari opportunità e relazioni adeguate» contemplano i seguenti argomenti:

- Compensazione degli svantaggi per persone con handicap nella formazione professionale
- Depressione e rischio di suicidio

- Dipendenza
- Dislessia e discalculia
- Gravidanza e maternità
- Igiene personale
- Malattia e infortunio
- Migrazione
- Mobbing
- Molestie sessuali
- Pari opportunità
- Protezione dei dati e della personalità
- Razzismo
- Violenza

I promemoria possono essere scaricati online e stampati da:
www.formazioneprof.ch/promemoria

Qui di seguito presentiamo in breve ogni singolo promemoria.

Compensazione degli svantaggi legati all'handicap

Le persone in formazione portatrici di handicap non devono subire alcuno svantaggio legato al loro handicap durante la formazione professionale di base; né durante l'apprendimento, i test scritti alla scuola professionale, la procedura di qualificazione, né nei corsi interaziendali e la formazione professionale superiore. Per questo motivo è importante che i formatori conoscano le misure che consentono di compensare gli svantaggi legati a un handicap durante la formazione professionale di base e la procedura di qualificazione.

Depressione e rischio di suicidio

Le persone in formazione tra i 16 e i 20 anni che mostrano sintomi di lieve o profonda depressione sono tra il 6 e l'11 %. In questi casi i formatori non possono fare molto, se non valutare il rischio e seguirle dell'apprendimento. La diagnosi e la terapia sono compito di professionisti specializzati. Il promemoria presenta alcuni modi per riconoscere tempestivamente le persone a rischio di depressione o di suicidio e per reagire in modo adeguato.

Dipendenza

L'adolescenza è un'età generalmente più a rischio per lo sviluppo di dipendenze e quindi anche le persone in formazione possono essere a rischio di dipendenza, essere già dipendenti da sostanze stupefacenti (ad esempio alcol e droga) o dare segnali di atteggiamenti patologici (gioco d'azzardo o shopping compulsivo). Se la persona in formazione si trova in una situazione di dipendenza, è indispensabile contattare un centro specializzato relativo ai problemi degli adolescenti e alla dipendenza.

Dislessia e discalculia

La dislessia è la difficoltà nell'apprendimento della lingua scritta, mentre la discalculia è la difficoltà nell'apprendimento delle operazioni di calcolo, di orientamento nell'organizzazione delle cifre e/o nella comprensione di situazioni matematiche. Il rispettivo promemoria spiega come è possibile per le persone soggette a tali difficoltà gestire il periodo di formazione professionale o l'esame finale e quali aiuti e sostegni essi necessitano da parte del formatore.

Gravidanza e maternità

Una donna in formazione professionale di base che resta incinta o partorisce gode di una protezione legale particolare anche da puerpera e durante il periodo di allattamento. Le disposizioni legali

sono obbligatorie e sono controllate dall'ispettorato del lavoro cantonale o federale. Una donna incinta non può più svolgere nessun tipo di attività.

Igiene personale – abbigliamento pulito

Igiene personale: se una persona in formazione ha un odore sgradevole, questo può risultare difficile per l'ambiente di lavoro. Da un canto, a nessuno piace stare vicino a una persona che ha un «cattivo odore», dall'altro, non abbiamo l'abitudine di parlare degli odori corporei con i nostri colleghi e tanto meno con i diretti interessati; e se ne parliamo, lo facciamo alle loro spalle. Bisognerebbe però evitare di parlarne alle spalle; il formatore dovrebbe affrontare l'argomento dell'odore corporeo «sgradevole» quanto prima parlandone direttamente con la persona in formazione.

Abbigliamento: in alcuni settori (ad es. edilizia, gastronomia e sanità) il personale deve generalmente portare un abbigliamento da lavoro. Esistono delle prescrizioni in materia e, di norma, le aziende formatrici mettono a disposizione l'abbigliamento necessario delle persone in formazione. In questo promemoria non parliamo di questi settori, bensì di quelli in cui non vi sono abiti di lavoro ma dove va comunque rispettato un «codice di abbigliamento». Se nella vostra azienda viene applicato un codice di abbigliamento, è opportuno informare la persona in formazione già durante il colloquio di lavoro o, al più tardi, all'inizio della formazione. Che abbigliamento può portare la persona in formazione? Vi sono dei tabù?

Malattia e infortunio

I formatori e l'azienda formatrice hanno il dovere di proteggere legalmente le persone in formazione dagli infortuni e dalle malattie professionali. Questo obbligo è disciplinato dalla Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF) e in particolare dall'Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni (OPI). I formatori o l'azienda formatrice devono inoltre sapere a quali assicurazioni concernenti la malattia o l'infortunio della persona in formazione affiliarsi per essere coperti in caso di sinistro.

Migrazione

Se decidete di offrire un posto di tirocino a una persona immigrata, bisogna ricordare che non tutti i giovani stranieri hanno il diritto di assolvere una formazione professionale in Svizzera. A dipendenza del paese d'origine vi sono condizioni diverse. L'azienda formatrice deve chiarire se la persona in questione ha un permesso di soggiorno e di lavoro. Le aziende che si impegnano a favore degli immigrati contribuiscono fortemente all'integrazione dei giovani stranieri.

Mobbing

Il mobbing sul lavoro è definito come un insieme di atti di comunicazione ostile e non etica da parte di una o più persone, contro una persona o un gruppo. Il mobbing è un abuso di potere e avviene quando i superiori lamentano carenze profonde nella gestione dell'azienda. Il promemoria offre una panoramica sull'argomento, riassume la definizione di mobbing, illustra le misure preventive da adottare e come comportarsi nel quotidiano.

Molestie sessuali

Le persone in formazione possono essere vittime di molestie sessuali come gli adulti. Ai sensi della Legge federale sulla parità dei sessi è vietato qualsiasi comportamento collegato al sesso che leda la dignità della donna o dell'uomo. Sono comprese in particolare le minacce, la promessa di vantaggi o le costrizioni. È parte del compito dei formatori proteggere le persone in formazione da tali abusi e di proteggerle nel caso in cui esse ne siano vittime.

Pari opportunità

I lavoratori non possono essere discriminati in base al sesso, tutti devono avere le stesse opportunità (Legge sulla parità dei sessi LPar). La differenza di sesso non può quindi pregiudicare nemmeno un'assunzione. Donne e uomini, con la stessa formazione, devono ottenere la stessa retribuzione per lo stesso lavoro e devono essere messi al riparo da molestie sessuali. L'uguaglianza tra uomo e donna deve essere applicata anche al livello della formazione professionale.

Protezione dei dati e della personalità

Per tutte le imprese, anche per le aziende formatrici, valgono disposizioni di protezioni dei dati. Le aziende formatrici sono tenute per legge a rispettare e proteggere la personalità delle persone in formazione e dei lavoratori (art. 328 CO). Quindi è importante che tutte le parti coinvolte nella formazione professionale – formatori e persone in formazione – conoscano le disposizioni legali fondamentali e le applichino nella vita professionale e privata. Questo promemoria tratta i temi che durante il percorso formativo possono porre più interrogativi e in relazione ai quali vi sono informazioni nelle disposizioni di protezione dei dati.

Razzismo

È razzista qualsiasi atto ingiusto, intollerante, umiliante, offensivo o che mette in pericolo la salute o la vita della persona e si basa su caratteristiche fisiche, sulla provenienza o su caratteristiche culturali. In un'azienda formatrice non si può assolutamente tollerare alcun tipo di razzismo o discriminazione al lavoro e si deve reagire in caso che vengano superati dati limiti. Il formatore è tenuto a intervenire sia se la persona in formazione è vittima o artefice di pratiche razziste.

Violenza

Durante la formazione professionale di base, la persona in formazione può essere vittima di violenza fisica o psicologica esercitata da altre persone in formazione, da compagni o insegnanti della scuola professionale, da collaboratori o superiori appartenenti all'azienda formatrice, dal formatore o dai genitori o fratelli. Ma può anche darsi che la persona in formazione si renda lei stessa responsabile di atti di violenza. In entrambe i casi una reazione riflessa e adeguata fa parte del vostro compito di superiore e formatore.

Conclusione

Nel presente manuale si illustra uno svolgimento della formazione professionale normale, ovvero positivo, e vengono trattati tutti i temi rilevanti ai quali un formatore potrebbe trovarsi confrontato. Si evita appositamente di commentare tutte le eventualità possibili, perché in genere la formazione professionale si svolge senza problemi e si conclude con un titolo professionale. Naturalmente possono esserci problemi o irregolarità, ma essi rappresentano più l'eccezione che la regola.



Appendice

Elenco dei link e bibliografia



Elenco dei link e bibliografia

Basi legali

- CC** Codice civile svizzero del 10 dicembre 1907
- CO** Codice delle obbligazioni
Legge federale di complemento del Codice civile svizzero (Libro quinto: Diritto delle obbligazioni) del 30 marzo 1911
- Cost.** Costituzione federale della Confederazione svizzera del 18 aprile 1999
- LFCo** Legge sulla formazione continua
Legge federale sulla formazione continua del 20 giugno 2014
- LFPr** Legge sulla formazione professionale
Legge federale sulla formazione professionale del 13 dicembre 2002
- LL** Legge sul lavoro
Legge federale sul lavoro nell'industria, nell'artigianato e nel commercio del 13 marzo 1964
- OFPr** Ordinanza sulla formazione professionale del 19 novembre 2003
- OLL 1** Ordinanza 1 concernente la Legge sul lavoro del 10 maggio 2000
- OLL 2** Ordinanza 2 concernente la Legge sul lavoro (Disposizioni speciali per determinate categorie di aziende e di lavoratori) del 10 maggio 2000
- OLL 5** Ordinanza 5 concernente la Legge sul lavoro (Protezione dei giovani lavoratori) del 28 settembre 2007

formazioneprof.ch
Il portale della formazione professionale

Capitolo A 1

Internet:

Adesivo Azienda formatrice	www.formazioneprof.ch/adesivo
Ricerca dei posti di tirocinio	www.orientamento.ch/tirocinio
CSFP: Regolamento sul sovvenzionamento dei corsi interaziendali	www.csfp.ch
Formazione professionale di base combinata all'arte o allo sport	www.swissolympic.ch www.bwdbern.ch
Il portale svizzero dell'orientamento scolastico e professionale	www.orientamento.ch
Ordinanze sulle formazioni professionali ed elenco delle professioni	www.sefri.admin.ch
Piani quadro d'insegnamento per i responsabili della formazione professionale, SEFRI	www.sefri.admin.ch
QualiCarte	www.formazioneprof.ch/qualicarte

Bibliografia:

Kaiser H.: Wirksame Ausbildungen entwerfen. Das Modell der konkreten Kompetenzen, h.e.p.-Verlag, Berna 2005

Oser F. K., Kern M. (a cura di): Qualität der beruflichen Bildung. Eine Forschungsbaustelle, h.e.p.-Verlag, Berna 2006

SQUF – Rete dei datori di lavoro per la formazione professionale: Una formazione professionale forte – Compito e obiettivo dei datori di lavoro, Zurigo 2008

Wolter S. C. et al.: Kosten und Nutzen der Lehrlingsausbildung aus der Sicht der Schweizer Betriebe. Zusammenfassung und Einzelaspekte der Studienergebnisse di Stefan C. Wolter e Jürg Schweri. Rüegger, Zurigo 2003 nonché ricerca successiva: Mühlemann S., Wolter S. C., Fuhrer M. e Wüest A.: Lehrlingsausbildung – ökonomisch betrachtet, Rüegger, Coira, Zurigo 2007

Capitolo A 2

Internet:

Bacheca over 15/over 18 (Informazioni e annunci di tirocinio)	www.ti.ch/dfp
Borsa nazionale dei posti di tirocinio	www.orientamento.ch/tirocinio
CSFO: Formulario del contratto di tirocinio (valido per tutto il territorio svizzero) nelle quattro lingue nazionali	www.formazioneprof.ch/contrattotirocinio
CSFO: Guida del tirocinio	www.formazioneprof.ch/guida
CSFO: Promemoria	www.formazioneprof.ch/promemoria
Divisione della formazione professionale Ticino (Posti di tirocinio, ulteriori informazioni sulla formazione professionale)	www.ti.ch/dfp
Gastro Suisse (formazione professionale, informazioni per formatori)	www.mestierialberghieri.ch
Il portale svizzero dell'orientamento scolastico e professionale	www.orientamento.ch
Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale Ticino	www.ti.ch/orientamento
Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale Grigioni	www.berufsbildung.gr.ch

Bibliografia:

CSFO: Compensazione degli svantaggi per persone con handicap nelle formazione professionale, Rapporto, CSFO Edizioni, Berna 2013

CSFO: Guida del tirocinio. Informazioni per le parti contraenti del contratto di tirocinio, CSFO Edizioni, Berna 2014

Ente delle pari opportunità del Canton Basilea-Città: Kompetente Bewerberinnen und Bewerber finden. Tipps und Tricks für die Gleichbehandlung von Frauen und Männern in Stelleninseraten, Justizdepartement des Kantons Basel-Stadt, Basilea 2008

Fuchs T.: Erfolgreich bewerben, Laufbahnzentrum Zürich, Zurigo 2012

Fuchs T., Meier S.: Von der Bewerbung zur Lehrstelle, SVB, Zurigo 2012

Gonon P.: Vom ehrbaren Handwerker zum innovativen Self-Entrepreneur – Modernisierung der Berufsbildung anhand idealtypischer Leitfiguren, Bertelsmann-Stiftung, Gütersloh 2008

Gonon P. et al.: Schlüsselqualifikationen kontrovers. Eine Bilanz aus kontroverser Sicht, Sauerländer, Aarau 1996

Herzog W., Neuenschwander M. P., Wannack E.: Berufswahlprozess. Wie sich Jugendliche auf ihren Beruf vorbereiten, Haupt, Berna 2006

Moser U.: Jugendliche zwischen Schule und Berufsbildung. Eine Evaluation bei Schweizer Grossunternehmen unter Berücksichtigung des internationalen Schulleistungsvergleichs PISA, h.e.p.-Verlag, Berna 2004

Schmid R., Barmettler C.: Laufbahn-Portfolio für Berufslernende (baut auf dem Arbeitsbuch «Berufslernende erfolgreich unterwegs» auf; mit Zugang zu einer Online-Arbeitsplattform), S&B Institut, Bülach 2010

Schmid R., Barmettler C.: Wegweiser zur Berufswahl, S&B Institut, Bülach 2012

UOSP: Scuola media... e poi? Guida sintetica ai percorsi formativi presenti sul territorio ticinese, UOSP Editore, Bellinzona 2017-2018

Capitolo A 3

Bibliografia:

Becker M., Spöttl G.: Berufliche Bildung in Forschung, Schule und Arbeitswelt, ein Arbeitsbuch für Studium und Praxis, Peter Lang, Francoforte sul Meno 2008

CSFO: Gebäudetechnik – Chancen in Beruf und Arbeit, CSFO, Berna 2009

Schweizerische Konferenz der Gleichstellungsbeauftragten (Hrsg.): Der erste Lehrtag: Ein Leitfaden für Betriebe, die Frauen in so genannten Männerberufen ausbilden, Liestal 2000

IUFFP: Meier T.: Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base, Indicazioni e strumenti per la pratica, CSFO e IUFFP, Zollikofen 2010

UFFT: Manuale delle ordinanze. Guida per la realizzazione di un'ordinanza sulla formazione professionale di base, Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia UFFT, Berna 2007

WE'G: Weiterbildungszentrum für Gesundheitsberufe (Hrsg.): Pflege lehren und lernen. Pädagogische und fachdidaktische Impulse zur Ausbildung im Gesundheitswesen, h.e.p.-Verlag, Berna 2004

Capitolo A 4

Internet:

CSFO: Rapporto di formazione

www.formazioneprof.ch/rapportoformazione

Bibliografia:

Bloom B.: Caractéristiques individuelles et apprentissages scolaires, Labor, Bruxelles 1979

Bieri Buschor C., Forrer E.: Cool, kompetent und kein bisschen weise? Überfachliche Kompetenzen junger Erwachsener am Übergang zwischen Schule und Beruf, Rüegger, Zurigo 2005

CSFP: Former un apprenti ou une apprentie, CSFP 2002

Euler D.: Facetten des beruflichen Lernens, h.e.p.-Verlag, Berna 2006

- Euler D.: Handbuch der Lernortkooperation, Bertelsmann, Bielefeld 2003
- Franke G.: Facetten der Kompetenzentwicklung, Bertelsmann, Bielefeld 2005
- Gillen J.: Kompetenzentwicklung in vernetzten Lernstrukturen. Eine Konzeption zur Förderung beruflicher Handlungskompetenz, Bertelsmann, Bielefeld 2006
- Heyse V. et al.: Kompetenzen erkennen, bilanzieren und entwickeln, Waxmann, Münster 2004
- Kaiser H.: Wirksames Wissen aufbauen. Ein integrierendes Modell des Lernens, h.e.p.-Verlag, Berna 2005
- Kaiser R., Kaiser A.: Denken trainieren – Lernen optimieren. Metakognition als Schlüsselkompetenz, Ziel-Verlag, Augsburg 2006
- Maurer H., Gurzeler B.: Handbuch Kompetenzen (basic skills), h.e.p.-Verlag, Berna, VI edizione 2013
- Maurer G., Gurzeler B.: Kompetenzbildung – Lernmanagement, h.e.p.-Verlag, Berna 2008
- Maurer G., Gurzeler B.: Kompetenzbildung – Mein Betrieb, h.e.p.-Verlag, Berna 2008
- Pfammatter A.: Gesetzestexte 2013/14 für den allgemeinbildenden Unterricht, h.e.p.-Verlag, Berna, XII edizione 2013
- Schuler H.: Beurteilung und Förderung beruflicher Leistung, Hogrefe Verlag für Psychologie, Göttingen 2004
- Städeli Ch., Obrist W., Säggerer P.: Kerngeschäft Unterricht. Ein Leitfaden für die Praxis, h.e.p.-Verlag, Berna, III edizione 2008
- Swissmem: PowerWork. Imparare e lavorare in modo professionale, Zurigo
- Thomann G.: Ausbildung der Auszubildenden. Exemplarische Materialien aus sieben Kompetenzbereichen zur Vor- und Nachbereitung von komplexen Praxissituationen, h.e.p.-Verlag, Berna, III edizione 2008

Capitolo A 5

Internet:

Amministrazione pubblica: portale informativo	www.ch.ch
Borsa delle offerte di formazione continua	www.orientamento.ch/perfezionamento
Candidatura	www.be-werbung.ch
Collocamento	www.jobboersen.ch
Collocamento europeo	www.eures.ch
CSFO: Certificato di lavoro relativo alla formazione professionale, esempi	www.formazioneprof.ch/manuale
CSFO: Promemoria «Dislessia e discalculia»	www.formazioneprof.ch/promemoria
CSFP: Raccomandazione no. 7 Compensazione degli svantaggi	www.csfp.ch
DFAE Dipartimento federale degli affari esteri (indicazioni relative ai soggiorni all'estero)	www.dfae.admin.ch www.swissemigration.ch
Disoccupazione	www.lavoro.swiss
Esami finali (sito informativo del Canton Zurigo)	www.lap.ch
Federazione svizzera per la formazione continua (link di una vasta gamma di offerte di formazione)	www.alice.ch
Fondare un'impresa	www.fondounimpresa.ch
Formazione continua	www.orientamento.ch/perfezionamento

Gastro Suisse (formazione professionale, informazioni per formatori)	www.mestierialberghieri.ch
Il portale svizzero dell'orientamento scolastico e professionale	www.orientamento.ch
Link ai vari portali di posti di lavoro	www.stellenlinks.ch
Militare	www.esercito.ch
Offerte di lavoro	www.jobfactory.ch
Panorama, rivista per la formazione professionale, l'orientamento e il mercato del lavoro	www.panorama.ch
Piattaforme di networking	www.xing.com www.monster.ch www.linkedin.com
Portale di informazioni transfrontaliero della regione alpina	www.ejg.info/it/offerta-informativa.html
Ricerca di formazioni continue	www.alisearch.ch
Ricerca di lavoro e formazione continua	www.conferenzacfc.ch www.neuorientierung.ch www.lavoro.swiss
Soggiorno e stage all'estero, programma di scambio	www.intermundo.ch www.orientamento.ch/lingue www.ti.ch/mobilita-scambi www.echanges.ch
Uffici cantonali della formazione professionale (indirizzi)	www.formazioneprof.ch/indirizzi
Segreteria di Stato della migrazione	www.sem.admin.ch
SEFRI: Ordinanze sulle formazioni professionali di base	www.sefri.admin.ch

Bibliografia:

- Babosik I., Olechowski R.: Lehren-Lernen-Prüfen, P. Lang, Berna 2003
- Better M.: übergang_2. Laufbahnplanung für Lernende an Berufsfachschulen. Laufbahnzentrum der Stadt Zürich (Hrsg.), h.e.p.-Verlag, Berna 2010
- Birkenbihl Vera F.: Stroh im Kopf?, mvg Verlag, Heidelberg 2007
- Birkenbihl Vera F.: Trotzdem Lehren, Gabal Verlag, Offenbach 2007
- Birkenbihl Vera F.: Trotzdem Lernen, Gabal Verlag, Offenbach 2004
- Bühler D., Rychener I.: Jedes Kind hat starke Seiten, pro juventute Editore, Zurigo 2004
- CSFO: Compensazione degli svantaggi per persone con handicap nella formazione professionale, rapporto, CSFO Edizioni, Berna 2013
- Cybillà, CD-ROM, Conferenza Svizzera delle Delegate alla Parità fra Donne e Uomini, Zurigo 2007 (preparazione per la scelta della professione per ragazze)
- DFE: Jetzt! Angebote für den Berufseinstieg und die Beschäftigung, Dipartimento federale dell'economia, Berna 2009
- Egloff E.: Elternratgeber Berufswahl, Kant. Lehrmittelverlag, Zurigo 2007
- Fritsch W.: Mehr Boden unter den Füßen, GeneRatio, Lucerna 1990

- Gioventù Sindacale, Diritti degli apprendisti e dei giovani dalla A alla Z. Conosco i miei diritti, Berna 2007
- Jugendkommission des Schweizerischen Gewerkschaftsbundes: Ich kenne meine Rechte. Lehrlings- und Jugendrecht von A bis Z, Schweizerischer Gewerkschaftsbund, Berna 2010
- Lichtsteiner Müller, M.: Dyslexie, Dyskalkulie: Chancengleichheit in Berufsbildung, Mittelschule und Hochschule, h.e.p.-Verlag, Berna 2013
- SIC Svizzera: Deine Rechte in der Lehre, SIC Svizzera, Zurigo 2006
- SIC Svizzera: KV – was nun? Perspektiven für Kaufleute, CSFO Edizioni, Berna, VIII edizione 2011
- SEFRI: Optimierung der Qualifikationsverfahren in der beruflichen Grundbildung, Zwischenbericht : Bestandesaufnahme, SEFRI, Berna 2013
- Spitzer M.: Lernen. Gehirnforschung und die Schule des Lebens, Spektrum Akademischer Verlag, Monaco 2002
- Sturzenegger T.: Schritte zur Berufsfindung mit ausländischen Jugendlichen, Berufsberatung der Stadt Zürich, Zurigo 2003
- TREE-Studie: Wege in die nachobligatorische Ausbildung. Der Kanton Bern im Vergleich zur restlichen Deutschschweiz. Ergebnisse des Jugendlängsschnitts TREE, Erziehungsdirektion des Kantons Bern, Berna 2004
- UFFT: «Ingresso nel mondo del lavoro». Preparazione dei giovani alla transizione verso la vita lavorativa, UFFT, Berna 2010

Capitolo B 1

Internet:

- | | |
|--|--|
| CSFO: Organo di coordinamento EF | www.csfo.ch |
| CSFO: Promemoria «Procedura di qualificazione per adulti senza formazione professionale di base» | www.formazioneprof.ch/promemoria |
| Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI | www.sefri.admin.ch |
| SEFRI: Contributi per i corsi di preparazione agli esami federali | www.sefri.admin.ch |

Bibliografia:

- Bauder T., Osterwalder F. (a cura di): Fünfundsiebzig Jahre eidgenössisches Berufsbildungsgesetz, h.e.p.-Verlag, Berna 2008
- CSFP: Handbuch für Modellentwicklung. Zweijährige berufliche Grundbildung mit Attest, Deutschschweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz DBK, Lucerna 2003
- CSFP: Evaluation Pilotprojekte. Zweijährige berufliche Grundbildung mit Attest, Zwischenbericht, Lucerna 2003
- CSFP: Evaluation Pilotprojekte. Zweijährige berufliche Grundbildung mit Attest, Schlussbericht, Deutschschweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz DBK, Lucerna 2004
- CSFP La formazione professionale di base su due anni con certificato federale di formazione pratica, Guida, Deutschschweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz DBK, Lucerna 2004
- CSRE: Rapporto sul sistema educativo svizzero 2010, CSRE, Aarau 2018
- Monitoraggio dell'educazione in Svizzera, PISA 2009, Gli allievi della Svizzera nel confronto internazionale, Primi risultati, Konsortium PISA.ch, Neuchâtel e Berna 2010
- Dubs R.: Gutachten zu Fragen der schweizerischen Berufsbildung, h.e.p.-Verlag, Berna 2005
- IUFFP: Meier T.: Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base, Indicazioni e strumenti per la pratica, CSFP e IUFFP, Zollikofen 2010

- IUFFP: Schweri J., Fuhrer M.: Costi e benefici delle formazioni professionali di base su due anni nell'ottica delle aziende, IUFFP, Zollikofen 2010
- Frick A., Wirz A.: Berufsbildungsökonomie. Stand und offene Fragen, h.e.p.-Verlag, Berna 2006
- Ghisla G.: Un dialogo immaginario ma non troppo, breve storia della formazione professionale in Ticino attraverso i suoi protagonisti, Edizioni Casagrande, Bellinzona 2016
- Gonon P.: Arbeit, Beruf und Bildung, h.e.p.-Verlag, Berna 2002
- Knutti P., Meylan J.-F.: Auf dem Weg zum eidgenössischen Berufsattest. Materialsammlung für das SBBK-Projekt «Berufspraktische Bildung» im Rahmen des Lehrstellenbeschlusses 2/BBT, Deutschschweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz DBK, Lucerna 2005
- SEFRI: La formazione professionale in Svizzera 2018 – Fatti e cifre, Berna 2018 (vale anche per i capitoli B 2 e B 3)
- Strahm R.: Warum wir so reich sind, h.e.p.-Verlag, Berna, II edizione 2010
- UFFT: Evaluation des réseaux d'entreprises formatrices, UFFT, Berna 2008
- UFFT: Guida alle formazioni professionali di base su due anni con certificato federale di formazione pratica, Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia UFFT, Berna 2005 (vale anche per i capitoli B 2 e B 3)
- UFFT: Manuale delle ordinanze: fasi e attività per l'allestimento di un'ordinanza in materia di formazione professionale di base, Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia UFFT, Berna 2007 (vale anche per i capitoli B 2 e B 3)
- UFFT: Messaggio relativo a una nuova legge sulla formazione professionale, LFPr, UFFT, Berna 2002 (vale anche per i capitoli B 2 e B 3)
- UFFT: Nuova legge sulla formazione professionale: un bilancio dopo sei anni. Rapporto del Consiglio federale sul sostegno alla formazione duale, in risposta al postulato 08.3778 di Laurent Favre, UFFT, Berna 2010
- UFFT: Valutazione della formazione professionale di base su due anni con CFP, Rapporto finale, UFFT, Berna 2010
- Wettstein E., Gonon P.: Berufsbildung in der Schweiz, h.e.p.-Verlag, Berna 2009
- Wolter S. C. et al.: Why some firms train apprentices and many others do not. Institute for the Study of Labor, Bonn 2003
- Wolter S. C. et al.: Lehrlingsausbildung – ökonomisch betrachtet. Ergebnisse der zweiten Kosten-Nutzen-Studie, Rüegger, Zurigo 2007
- Wolter St. C., Schweri J.: Costi e benefici della formazione degli apprendisti nell'ottica delle aziende svizzere, UFFT, Berna 2003, inoltre lo studio: Mühlemann S., Wolter S. C., Fuhrer M., Wüest A.: Lehrlingsausbildung – ökonomisch betrachtet. Rüegger, Coira, Zurigo 2007
- Zahner C. et al.: Pronti per la vita? Le competenze di base dei giovani – Rapporto nazionale PISA 2000, Ufficio federale di statistica, Neuchâtel, 2002
- Zbinden-Bühler A.: Berufe reformieren und weiterentwickeln. Ein handlungskompetenzorientierter Ansatz, h.e.p.-Verlag, Berna 2010

Capitolo B 2

Internet:

Centrale di coordinamento nazionale delle dipendenze (UFSP)

www.infodrog.ch

Commissione federale per le questioni femminili

www.comfem.ch

Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale, CSFP-SBBK

www.csfp.ch

Conferenza svizzera degli uffici di collocamento della legge concernente l'aiuto alle vittime di reati (CSUC-LAV)	www.aiuto-alle-vittime.ch
Croix bleue – Aiuto per alcolisti e tossicodipendenti e per i loro familiari (ted./fr./ingl.)	www.croix-bleue.ch
CSFO: indirizzi degli uffici cantonali della formazione professionale	www.formazioneprof.ch/indirizzi
Dipendenze Info Svizzera	www.dipendenze-info.ch
Federazione Svizzera delle Associazioni Giovanili, FSAG	www.sajv.ch
Infogiovani	www.ti.ch/infogiovani
Gioventù sindacale svizzera (Diritti degli apprendisti e dei giovani dalla A alla Z. Conosco i miei diritti)	www.gewerkschaftsjugend.ch
Il portale svizzero dell'orientamento scolastico e professionale	www.orientamento.ch
Programmi quadro d'insegnamento per responsabili della formazione professionale, SEFRI, 2015	www.sefri.admin.ch
Pro Juventute	www.projuventute.ch
Protezione dell'infanzia, Svizzera	www.kinderschutz.ch
Rete dei datori di lavoro per la formazione professionale	www.squf.ch
Tavola rotonda delle scuole professionali	www.trbs-trep.ch/it

Bibliografia:

- Archambault J., Chouinard R.: Vers une gestion éducative de la classe, Gaétan Morin, Montréal 2003
- Bannwart B., Grütter K., Ledergerber B.: Sexuelle Belästigung in der Berufsbildung. Die wichtigsten Informationen für Berufsbildnerinnen, Berufsbildner und Lehraufsicht, Basilea 2008
- Bayada B., Bisot A.-C., Boubault G., Gagnaire G.: Conflit. Mettre hors-jeu la violence, Chronique Sociale, Lione 2000
- CRFP: 1904 - 2004 – 100 ans de formation professionnelle, CRFP, Neuchâtel 2004
- HBSC-SMASH: La santé des adolescents. A l'image de la société, IUMSP, Losanna 2002
- ISPA: Scuola e canapa, ISPA, Losanna 2004
- Pirlot G.: Violence et souffrances à l'adolescence, L'Harmattan, Parigi 2001
- Servan-Schreiber D.: Guérir, Robert Laffont, Parigi 2003 (Metodo per la risoluzione dei conflitti SPA-CEE)
- Tenberg R. (a cura di): Dimensionen der Berufsbildung: Bildungspolitische, gesetzliche, organisationale und unterrichtliche Aspekte als Einflussgrössen auf berufliches Lernen, Verlag Barbara Budrich, Opladen & Farmington Hills 2010
- Toczek M. C., Martinot D.: Le défi éducatif, Armand Colin, Parigi 2004
- Vonesch G., Schläpfer R.: Achterbahn der Gefühle. Psychologie für Jugendliche. Mit einem Kommentarband für Lehrpersonen erhältlich, Tobler Verlag, Altstätten 2008
- UOSP: Lei lo fa, CD-ROM (Preparazione alla scelta professionale, soprattutto per ragazze), Bellinzona 2003
- Zbinden-Bühler A.: Berufe reformieren und weiterentwickeln. Ein handlungskompetenzorientierter Ansatz, h.e.p.-Verlag, Berna 2010
- ZHAW: Viewpoint. Frauen in technischen und wirtschaftlichen Ausbildungen. DVD mit Begleitheft, CSFO, Berna 2007

Capitolo B 3**Internet:**

CSFO: Contratto di tirocinio – Rapporto di formazione	www.formazioneprof.ch/contrattotirocinio www.formazioneprof.ch/rapportoformazione
CSFO: Promemoria	www.formazioneprof.ch/promemoria
Entscheide nach Gleichstellungsgesetz	www.gleichstellungsgesetz.ch
SEFRI: Legge e ordinanza sulla formazione professionale	www.sefri.admin.ch

Bibliografia:

- CSFP: Cantoni e formazione professionale, CSFP, Berna 2007
- Dommann F.: Basi legali, CSFO, Berna 2010
- Gioventù Sindacale, Diritti degli apprendisti e dei giovani dalla A alla Z. Conosco i miei diritti, Berna 2007
- Stalder B. E., Schmid E.: Lehrvertragsauflösungen, ihre Ursachen und Konsequenzen. Ergebnisse aus dem Projekt LEVA, BIEV, Berna 2006
- Weiss H.: Bessere Noten. Mit 10 Regeln zum Erfolg in der Berufsschule, Sauerländer, Oberentfelden 2005

Capitolo B 4**Bibliografia:**

- Bloom B. S.: Tassonomia degli obiettivi educativi. Area cognitiva, Giunti & Lisciani, Teramo 1983
- Boscolo Piero: Psicologia dell'apprendimento scolastico. Aspetti cognitivi e motivazionali, UTET libreria, Torino 2006
- Boy J. et al.: Projektmanagement, Gabal Verlag, Offenbach 2003
- Cornoldi Cesare; De Beni Rossana: Imparare a studiare 2. Strategie, stili cognitivi, metacognizione e atteggiamenti nello studio, Centro studi Erickson, 2001 Ming P., Reif M.: Unterwegs zum Lernprofi, Orell Füssli Verlag, Zurigo, II edizione 2007
- Frick R., Mosimann W.: Lernen ist lernbar. Eine Anleitung zur Arbeits- und Lerntechnik, Sauerländer, Aarau, XI edizione 2006
- Gasser P.: Lernpsychologie für eine wandelbare Praxis, Sauerländer, Aarau 2009
- Gasser P.: Neue Lernkultur. Eine integrative Didaktik, Sauerländer, Aarau 2008
- Heiderich R., Rohr G.: Bildung heute. Wege aus der PISA-Katastrophe, Olzog Verlag, Monaco 2002
- Indicazioni e strumenti per la pratica, CSFO e IUFPF, Zollikofen 2010
- Kugemann W.: Lerntechniken für Erwachsene, Rowohlt Taschenbuchverlag, Amburgo 2004
- Landwehr N.: Neue Wege der Wissensvermittlung, Sauerländer, Aarau 2008
- Mariani L.: Strategie per imparare, Zanichelli, Bologna 1996
- Mason L.: Psicologia dell'apprendimento e dell'istruzione. Il Mulino, Bologna 2006
- Ming P., Reif M.: Unterwegs zum Lernprofi. Kommentarband, Orell Füssli Verlag, Zurigo 2004
- Räpple B.: Gemeinsam lernen im Netz. Computerunterstütztes kollaboratives Lernen in der Berufsbildung. Eine Praxisanleitung mit Checklisten, h.e.p.-Verlag, Berna 2008

Rogers C.: Lernen in Freiheit, Kösel Verlag, Monaco 1977

Schmid E.: Kritisches Lebensereignis «Lehrvertragsauflösung». Eine Längsschnittuntersuchung zum Wiedereinstieg und zum subjektiven Wohlbefinden betroffener Jugendlicher, h.e.p.-Verlag, Berna 2010

Städeli Ch., Obrist W., Sägger P.: Kerngeschäft Unterricht. Ein Leitfaden für die Praxis, h.e.p.-Verlag, Berna, III edizione 2008

Steiner G.: Der Kick zum effizienten Lernen, h.e.p.-Verlag, Berna 2007

Strauch B.: Warum sie so seltsam sind. Gehirnentwicklung bei Teenagern, Berlin Verlag, Berlino, II edizione 2007

UFFT: Manuale delle ordinanze: fasi e attività per l'allestimento di un'ordinanza in materia di formazione professionale di base, Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia, UFFT, Berna 2007

Capitoli B 5 e B 6

Internet:

Agenda cantonale dei servizi che operano a favore delle donne e della famiglia

www.ti.ch/pariopp

Alcolisti anonimi

www.aasri.org

Amnesty international, Gruppo Ticino

www.amnesty-ticino.ch

Associazione svizzera per la protezione dell'infanzia

www.aspi.ch

Allgemeine Angst Auskunft (Prüfungsangst)

www.angst-auskunft.de

CSFO: Raccolta di promemoria «Pari opportunità e relazioni adeguate»

www.formazioneprof.ch/promemoria

Iniziative a favore di bambini e giovani, Svizzera

www.infoklick.ch

MERS Piattaforma d'informazione sui diritti dell'uomo, Svizzera

www.humanrights.ch

Radix Svizzera Italiana (Promozione della salute e prevenzione delle dipendenze)

www.radixsvizzeraitaliana.ch

Pro Juventute

www.projuventute.ch

Telefono 147 – Consulenza della pro Juventute bambini e giovani

www.147.ch

Ufficio federale della assicurazioni sociali (Questioni familiari e giovanili)

www.ufas.admin.ch

Ufficio federale della sanità pubblica UFSP (alcol, tabacco, droghe)

www.ufsp.admin.ch

Bibliografia:

Archambault J., Chouinard R.: Vers une gestion éducative de la classe, Gaétan Morin, Montréal 2003

Bayada B., Bisot A.-C., Boubault G., Gagnaire G.: Conflit. Mettre hors-jeu la violence, Chronique Sociale, Lione 1999

CSFO: Compensazione degli svantaggi per persone con handicap nella formazione professionale, rapporto, CSFO Edizioni, Berna 2013

Feelok. Das Internetprogramm zu Gesundheitsförderung und Suchtprävention für Jugendliche, www.feelok.ch, 2010

ISPA: Scuola e canapa, ISPA, Losanna 2004

- Jongeward D., Seyer Ph.: Gagner dans l'entreprise, InterEditions 1992 (A propos du triangle de Karpman)
- Keller M.: Konfliktbewältigung, Tobler-Verlag, Alstätten 2011
- Maurer H., Gurzeler B.: Kompetenzbildung – Meine Gesundheit, h.e.p.-Verlag, Berna 2008
- Pirlot G.: Violence et souffrances à l'adolescence, L'Harmattan, Parigi 2001
- Servan-Schreiber D.: Guérir, Robert Laffont, Parigi 2003 (Metodo per la risoluzione dei conflitti SPA-CEE)
- Strauch B.: Warum sie so seltsam sind. Gehirnentwicklung bei Teenagern, Berlin-Verlag, Berlino 2004
- Toczek M. C., Martinot D.: Le défi éducatif, Armand Colin, Parigi 2004
- Ufficio federale della sanità pubblica: Veränderungen im Cannabiskonsum 2004 bis 2007. Ergebnisse des Schweizerischen Cannabismonitorings, UFSP, Berna 2008
- UOSP: Lei lo fa, CD-ROM (Preparazione alla scelta professionale, soprattutto per ragazze), Bellinzona, 2003

