

Parte Partie Teil

B

APPROFONDIMENTO

FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE  
FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE  
BERUFLICHE GRUNDBILDUNG



## APPROFONDIMENTO

### B 1. Il sistema svizzero della formazione professionale

<b>1.1. Il sistema della formazione professionale</b>	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
<b>1.2. I tre luoghi di formazione</b>	200
<b>1.3. Le reti di aziende formatrici</b>	204
<b>1.4. Le procedure di qualificazione</b>	206
<b>1.5. I costi e i benefici della formazione in azienda</b>	209
<b>1.6. La formazione professionale superiore</b>	211

### B 2. I partner della formazione

<b>2.1. I partner della formazione professionale di base</b>	215
<b>2.2. La collaborazione con le autorità cantonali</b>	218
<b>2.3. La collaborazione con la scuola professionale</b>	220
<b>2.4. La collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro</b>	222
<b>2.5. L'orientamento professionale e altri servizi di consulenza</b>	223

### B 3. Le condizioni quadro della formazione professionale

<b>3.1. Basi legali</b>	227
• Il diritto pubblico del lavoro e il diritto del contratto collettivo di lavoro	233

### B 4. Indicazioni metodologiche per la formazione in azienda

<b>4.1. Trasmettere le conoscenze e le abilità in azienda</b>	243
<b>4.2. Pianificare le tappe della formazione</b>	247
<b>4.3. I progetti</b>	250
• Definizione del progetto	255
<b>4.4. Il ruolo del formatore</b>	256
<b>4.5. L'analisi personale e l'autovalutazione</b>	259
<b>4.6. La valutazione</b>	263
<b>4.7. La tassonomia degli obiettivi di valutazione</b>	266

### B 5. Capire e seguire le persone in formazione

<b>5.1. Le caratteristiche dei giovani dai 15 ai 20 anni</b>	271
<b>5.2. Gestire gli adolescenti in formazione</b>	273
<b>5.3. Ansia per gli esami</b>	275
<b>5.4. Comunicazione e informazione</b>	277
• Procedure informative in azienda	280
<b>5.5. Creare un buon ambiente di lavoro</b>	281
• Codice di comportamento dell'azienda	283

### B 6. Pari opportunità e relazioni adeguate

<b>6.1. Riconoscere le difficoltà e le dipendenze</b>	287
<b>6.2. Raccolta dei promemoria «Pari opportunità e relazioni adeguate»</b>	289

Teil Partie Parte B

Kapitel  
Chapitre  
Capitolo

1

## 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





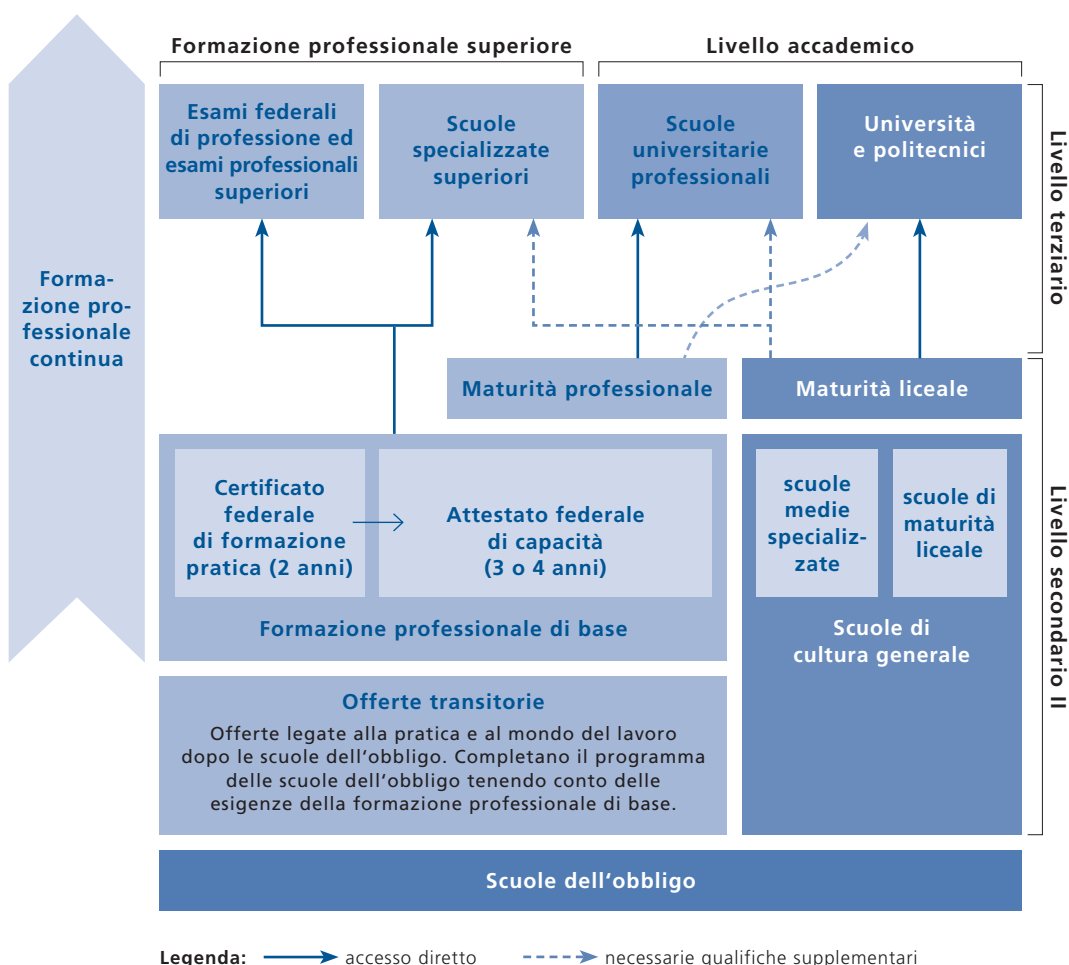
## 1. Il sistema svizzero della formazione professionale

### 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.

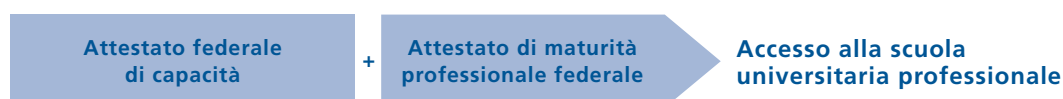
(Si veda il promemoria CSFO «La formazione professionale di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità (AFC)»).

### 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.

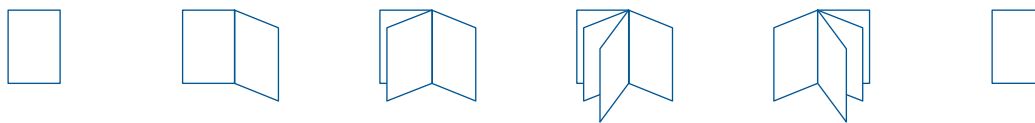
La formazione professionale continua può avvenire a qualsiasi livello di formazione ed è un compito permanente, indipendente dalla fase di vita in cui ci si trova. Gli operatori competenti propongono un'offerta variegata, attenendosi alle necessità delle singole professioni. La formazione professionale 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 curricula 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

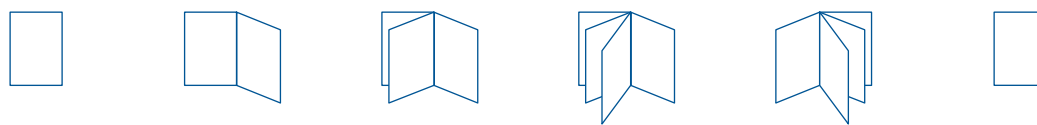
**LFP**, Legge sulla formazione professionale (Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, RS 412.10)

**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](http://www.admin.ch/gov/it))

Scarica il promemoria: [www.formazioneprof.ch/promemoria](http://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

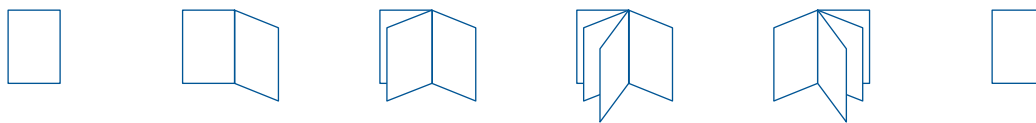
**LFPr**, Legge sulla formazione professionale (Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, RS 412.10)

**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](http://www.admin.ch/gov/it))

Scarica il promemoria: [www.formazioneprof.ch/promemoria](http://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](http://www.sbf.admin.ch)

Direttive della SEFRI sull'esame federale di maturità professionale del 22 febbraio 2018, SEFRI, Berna 2018, [www.sbf.admin.ch](http://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](http://www.fedlex.admin.ch/it))



## Link

Per gli indirizzi si veda su: [www.formazioneprof.ch/indirizzi](http://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](http://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](http://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](http://www.orientamento.ch) (Formazione > Formazione professionale di base)

[www.supplementprof.ch](http://www.supplementprof.ch)

Informazioni sui supplementi ai certificati.

[www.sbf.admin.ch](http://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*.

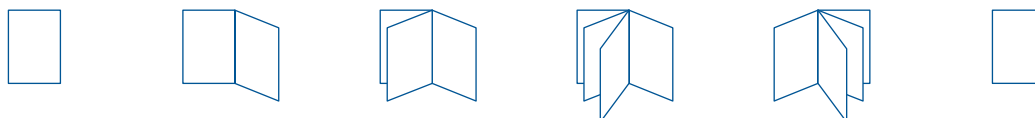
Berna: CSFO Edizioni, 2019.

ISBN 978-3-03753-066-5

Disponibile on-line con passaggio diretto da una lingua all'altra su:

[www.formazioneprof.ch/lessico](http://www.formazioneprof.ch/lessico)

Scarica il promemoria: [www.formazioneprof.ch/promemoria](http://www.formazioneprof.ch/promemoria)

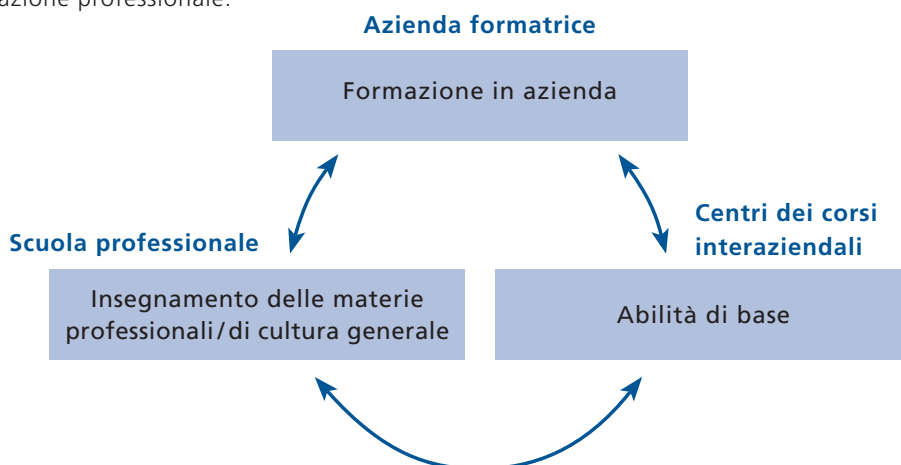


## 1.2. I tre luoghi di formazione

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:

<b>Azienda formatrice</b>	<p>Programma di formazione per le aziende formatrici (in molte professioni il piano di formazione funge direttamente da strumento per la pianificazione)</p> <p>Piano di formazione aziendale</p> <p>Piano di formazione individuale</p>	<p>Elaborato dall'oml (il piano di formazione è elaborato dall'oml e approvato dalla Confederazione)</p> <p>Elaborato dal formatore</p> <p>Elaborato dal formatore e dalla persona in formazione</p>
<b>Scuola professionale</b>	<p>Programma d'insegnamento per le scuole professionali</p> <p>Programma d'istituto</p>	<p>Elaborato dall'oml in collaborazione con le scuole professionali</p> <p>Elaborato dalla scuola professionale</p>
<b>Corsi interaziendali</b>	<p>Programma di formazione per i corsi interaziendali</p> <p>Pianificazione dettagliata del corso</p>	<p>Elaborato dall'oml in collaborazione con Cantone e gli operatori dei corsi interaziendali</p> <p>Elaborata dal responsabile per il corso</p>

### 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.

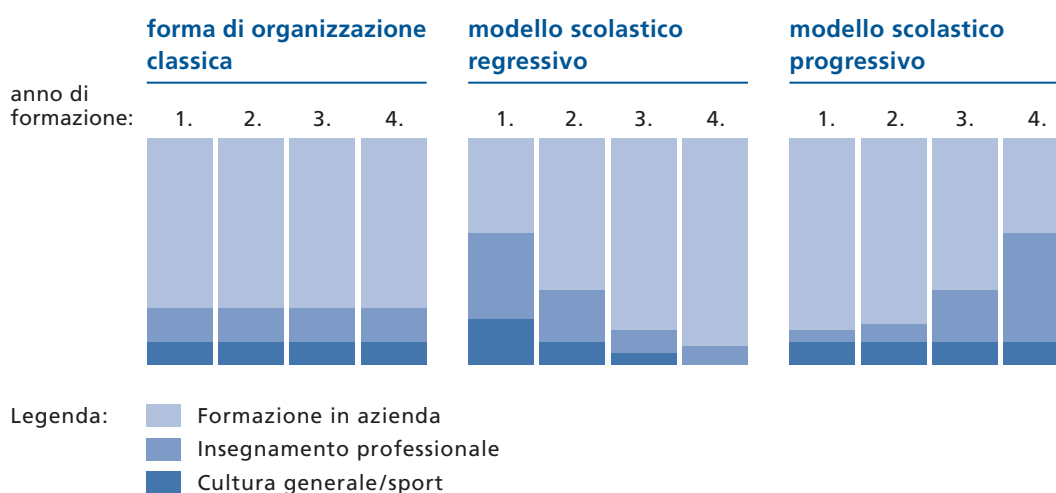
### La scuola professionale

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 intercantionali

Una forma particolare d'organizzazione dell'insegnamento professionale sono i corsi specializzati intercantionali. 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 intercantionali.

### 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 ausiliario 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 QualiCarte 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.

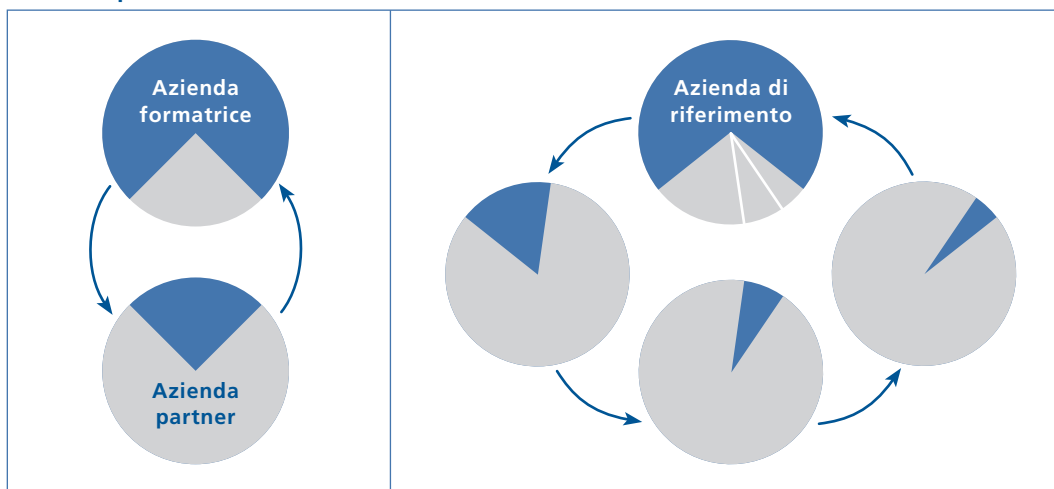
### 1.3. Le reti di aziende formatrici

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.

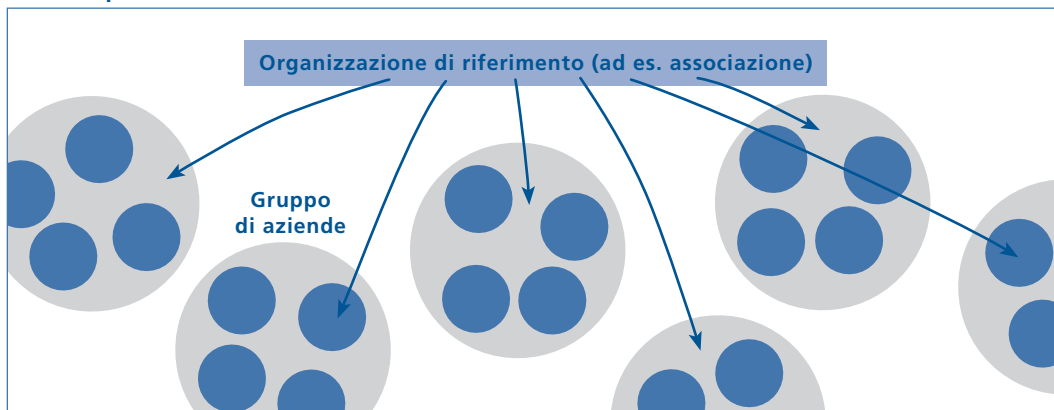
Un'azienda o un'organizzazione di riferimento (società semplice, associazione, associazione professionale o di categoria, ecc.) si assume le responsabilità e la pianificazione della formazione e rappresenta la rete nei confronti di terzi. L'azienda o l'organizzazione di riferimento può inoltre rilevare 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](http://www.formazioneprof.ch/promemoria)).

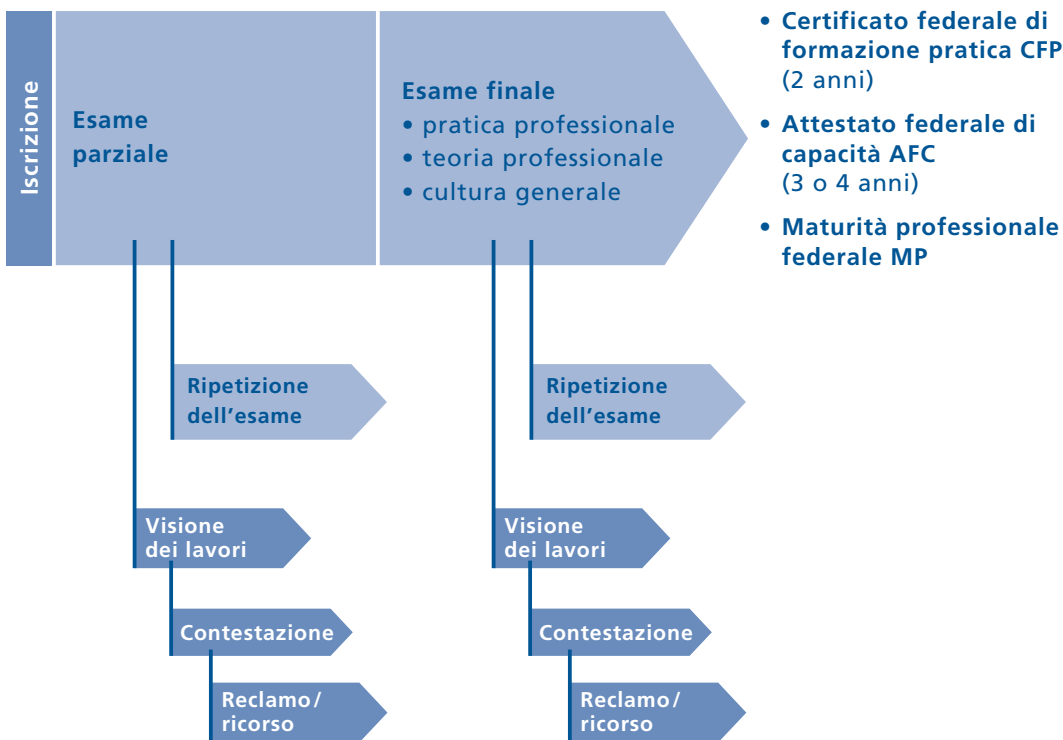
Per aiutare le aziende nel loro operato quotidiano è stato pubblicato (solo in tedesco) il manuale intitolato «Handbuch für Ausbildungsverbunde». Il manuale comprende modelli di convenzioni di ogni tipo, ad esempio contratti complementari, convenzioni di prestazioni o contratti di partenariato. Ulteriori informazioni si trovano su: [www.formazioneprof.ch/centrodownload](http://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.

<b>Esami scritti e orali</b>	Esame delle conoscenze e delle basi teoriche. I problemi impostati in modo adeguato rendono possibili anche compiti più complessi (risoluzione di problemi).
<b>Lavori pratici</b>	Controllo delle competenze operative mediante la messa in pratica delle basi teoriche e delle conoscenze procedurali.
<b>Nota dei luoghi di formazione</b>	Media aritmetica delle note stabilite dalle rispettive ordinanze sulla formazione professionale; la nota dei luoghi di formazione andrà a fare media nel risultato finale.
<b>Procedure combinate</b>	Verifica delle competenze operative, delle prestazioni e dei progressi individuali, dell'applicazione delle conoscenze di base e del sapere procedurale.  <b>Esempi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lavoro pratico individuale (LPI)</li> <li>• lavoro pratico prestabilito (LPP)</li> <li>• lavori di approfondimento</li> <li>• colloquio professionale</li> </ul>
<b>Criteri per il superamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• validità</li> <li>• affidabilità</li> <li>• pari opportunità, parità delle condizioni</li> <li>• economia</li> </ul>

### 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).

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
<b>Durata del lavoro annuale in ore</b>	ore	<b>2 164</b>	<b>2 164</b>	<b>2 164</b>	<b>2 164</b>
Assenze (vacanze, giorni festivi, ecc.)	ore	322	322	322	322
<b>Durata netta del lavoro</b>	ore	<b>1 842</b>	<b>1 842</b>	<b>1 842</b>	<b>1 842</b>
Scuola professionale, esame finale	ore	350	350	352	410
Corsi interaziendali (CI)	ore	150	40	150	0
<b>Durata netta del lavoro in azienda</b>	ore	<b>1 342</b>	<b>1 452</b>	<b>1 340</b>	<b>1 432</b>
<b>Durata della formazione in azienda</b>	ore	<b>600</b>	<b>400</b>	<b>300</b>	<b>200</b>
Istruzioni supplementari	ore	180	130	100	90
Lavori di manutenzione (1 giorno alla settimana)	ore	340	340	340	340
<b>Durata rimanente lavori direttamente computabili</b>	ore	<b>222</b>	<b>582</b>	<b>600</b>	<b>802</b>

Anni di formazione		1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
<b>Ricavi</b>					
Ore direttamente computabili	ore	222	582	600	802
Tariffa oraria	Fr.	32	40	53	64
<b>Ricavo totale da lavori</b>	Fr.	<b>7 100</b>	<b>23 280</b>	<b>31 800</b>	<b>51 330</b>
<b>Costi</b>					
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
<b>Costi totali del rapporto di formazione</b>	Fr.	<b>27 030</b>	<b>23 490</b>	<b>24 320</b>	<b>25 790</b>
<b>Risultato della formazione professionale di base</b>	Fr.	<b>-19 930</b>	<b>-210</b>	<b>7 480</b>	<b>25 540</b>
<b>Totale cumulato</b>	Fr.	<b>-19 930</b>	<b>-20 140</b>	<b>-12 660</b>	<b>12 880</b>

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**

<b>2.1. I partner della formazione professionale di base</b>	<b>215</b>
<b>2.2. La collaborazione con le autorità cantonali</b>	<b>218</b>
<b>2.3. La collaborazione con la scuola professionale</b>	<b>220</b>
<b>2.4. La collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro</b>	<b>222</b>
<b>2.5. L'orientamento professionale e altri servizi di consulenza</b>	<b>223</b>



## 2. I partner della formazione

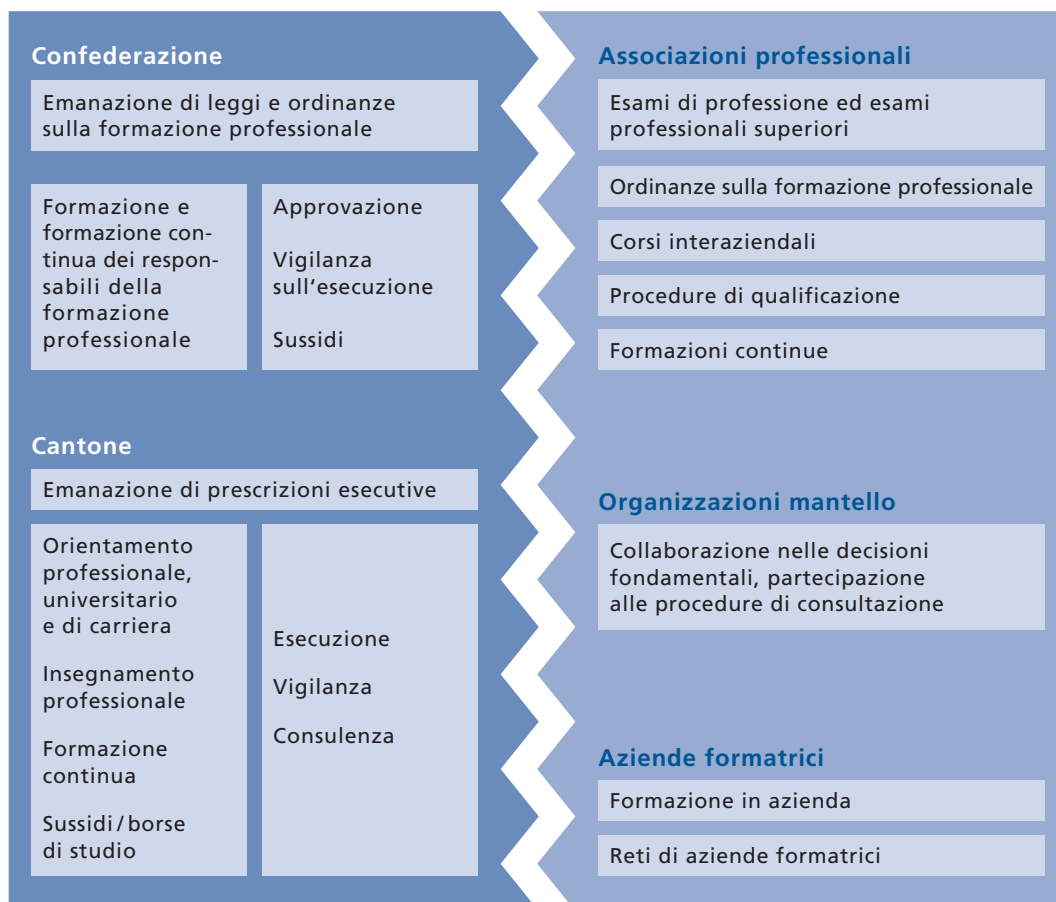
### 2.1. I partner della formazione professionale di base

#### 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.

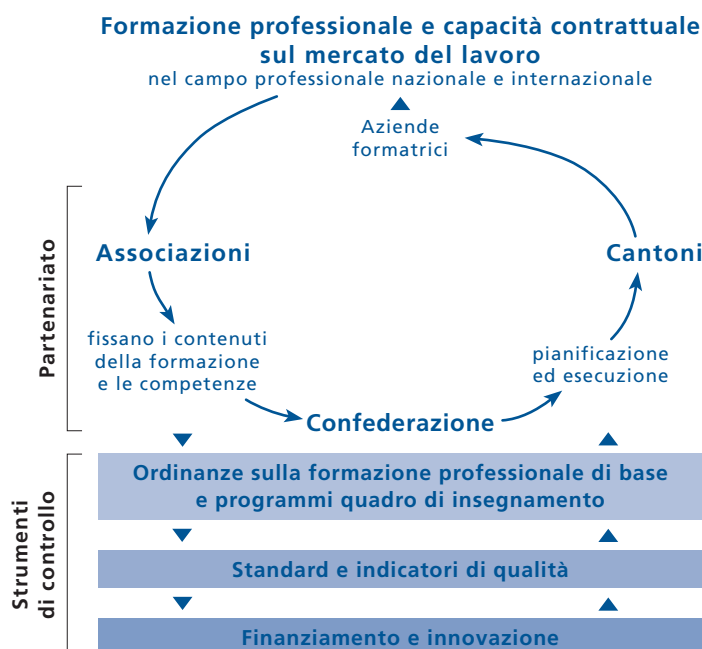
### Commissioni svizzere per lo sviluppo professionale e la qualità (SP&Q)

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**

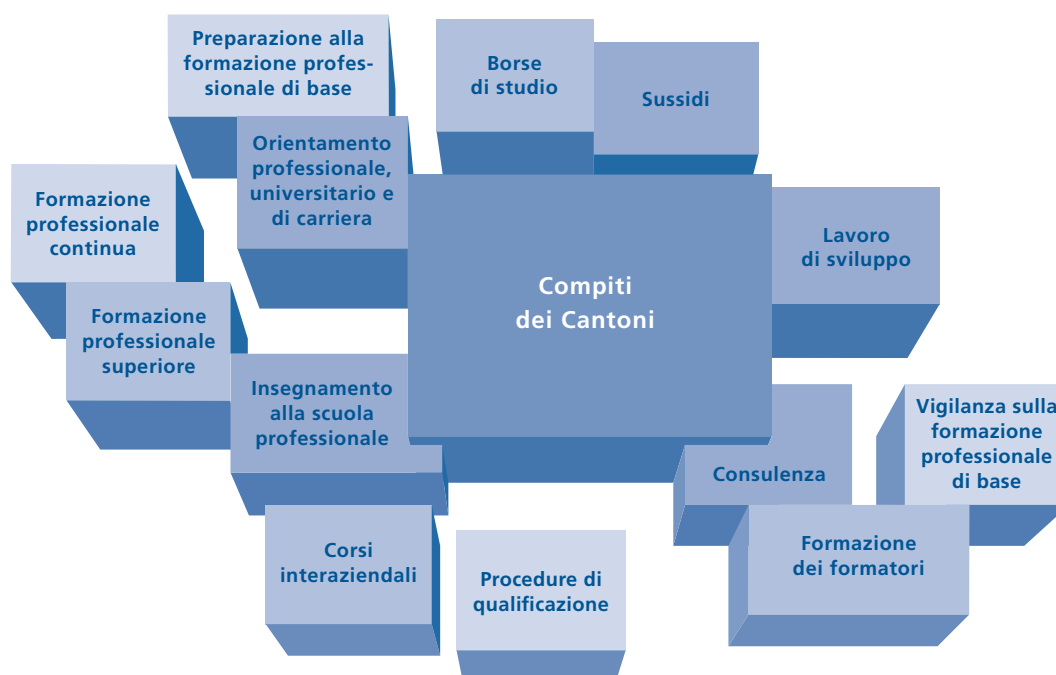
Senza l'impegno e la collaborazione dei professionisti qualificati, il sistema svizzero della formazione professionale non funziona. I professionisti qualificati assumono le funzioni più diverse:

- 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.



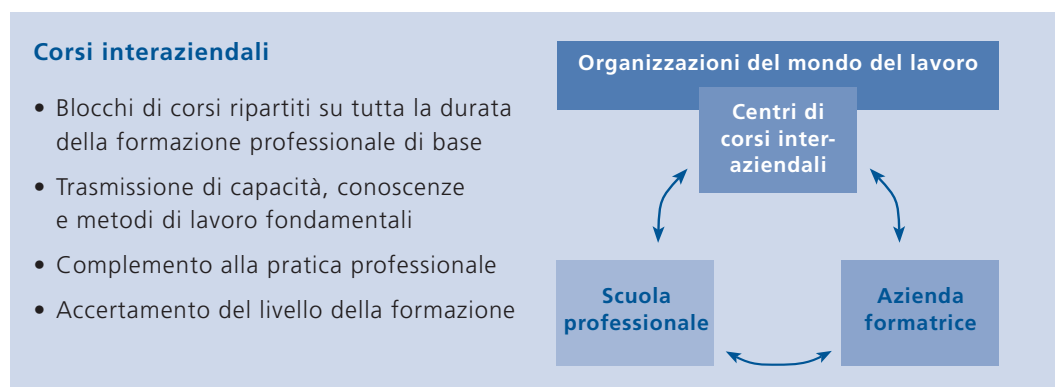
### La scuola professionale e le organizzazioni del mondo del lavoro

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](http://www.orientamento.ch). Questo sito comprende tutte le informazioni relative ai 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 «&»).

<b>A</b>	<b>Alloggio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foyer per giovani</li> <li>• Centri di consulenza comunali per i giovani</li> </ul>
<b>C</b>	<b>Consulenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uffici cantonali dei giovani (Ufficio delle famiglie e dei minorenni)</li> <li>• Uffici cantonali di consulenza educativa</li> <li>• Uffici comunali di consulenza per giovani</li> </ul>
<b>D</b>	<b>Diritti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lessico della formazione professionale CSFO</li> <li>• Guida del tirocinio CSFO</li> <li>• Diritti della persona in formazione sul sito «unia»</li> <li>• Opuscolo «Je défends mes droits»</li> </ul>
	<b>Disagio interiore</b> (ad esempio solitudine)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefono amico, tel. 143</li> <li>• Assistenza telefonica per bambini e giovani, tel. 147</li> </ul>
	<b>Droga e dipendenza</b> (si veda capitolo B 6.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centri specializzati:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- AA alcolisti anonimi</li> <li>- Antenna Icaro – Centri di consulenza per tossicodipendenti</li> <li>- Croce blu</li> <li>- Radix</li> </ul> </li> <li>• Dipendenze info svizzera</li> <li>• Coordination intervention suisse</li> <li>• Ufficio federale della sanità pubblica, «alcol, tabacco, droghe»</li> </ul>
<b>F</b>	<b>Finanze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uffici cantonali delle borse e prestiti di studio (Ufficio delle borse di studio e dei sussidi)</li> <li>• Uffici del servizio sociale (Ufficio delle famiglie e dei minorenni)</li> </ul>
<b>G</b>	<b>Giovani</b> (si veda il capitolo B 5.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commissione federale per l'infanzia e la gioventù</li> <li>• Uffici cantonali dei giovani (<a href="http://www.ti.ch/infogiovani">www.ti.ch/infogiovani</a>)</li> <li>• Pro Juventute (ottimo portale per i giovani)</li> <li>• Federazione svizzera delle associazioni giovanili (CSAJ)</li> </ul>
<b>O</b>	<b>Orientamento professionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uffici cantonali dell'orientamento professionale, universitario e della carriera (Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale, Delegato al perfezionamento professionale)</li> </ul>
<b>P</b>	<b>Parità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi cantonali e indipendenti di consulenza per la parità fra i sessi (<a href="http://www.ti.ch/pariopp">www.ti.ch/pariopp</a>)</li> </ul>
	<b>Promozione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promozione dei bambini e dei giovani (<a href="http://www.ti.ch/infogiovani">www.ti.ch/infogiovani</a>)</li> </ul>
<b>S</b>	<b>Scuola professionale</b> (si veda il capitolo B 2.3.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi di consulenza presso le scuole professionali</li> </ul>
	<b>Sessualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centri di informazione e di pianificazione familiare</li> <li>• Altri centri di consulenza (<a href="http://www.ti.ch/infogiovani">www.ti.ch/infogiovani</a>)</li> </ul>
	<b>Sindacati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ad esempio: Unia</li> </ul>
	<b>Stampa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugendmedien Schweiz</li> </ul>
<b>T</b>	<b>Tempo libero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centri comunali per giovani</li> <li>• Associazioni locali</li> </ul>
<b>U</b>	<b>Uffici della formazione professionale</b> (Divisione della formazione professionale) (si veda il capitolo B 2.2.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilanza sulla formazione professionale di base</li> <li>• Consulenza su tutto quanto concerne la formazione professionale (primo interlocutore e fornitore dei recapiti dei servizi specializzati cantonali).</li> </ul>
<b>V</b>	<b>Violenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uffici cantonali per l'aiuto alle vittime (Ufficio per l'aiuto alle vittime)</li> <li>• Associazione svizzera per la protezione del bambino</li> <li>• Case delle donne nelle varie città</li> <li>• Radix</li> </ul>

Teil Partie Parte B

Kapitel  
Chapitre  
Capitolo

# 3



## B 3. Le condizioni quadro della formazione professionale

3.1. Basi legali	227
<b>PROMEMORIA</b>	
• 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.

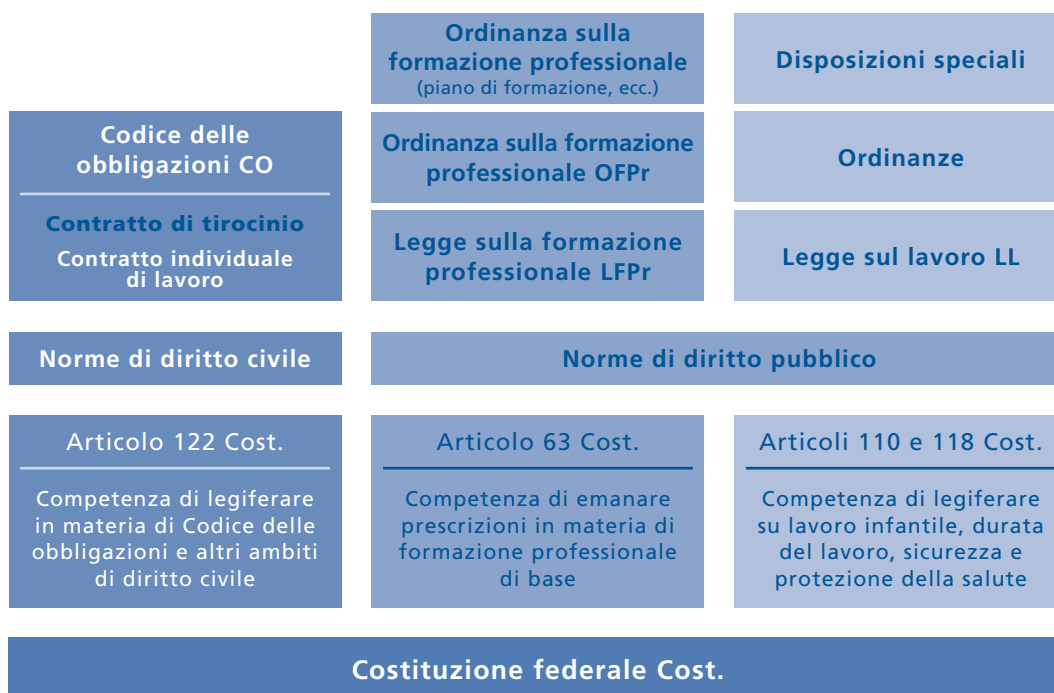
###### Codice delle obbligazioni

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
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contatto con le persone in formazione</li> <li>2. Pianificare e mettere in atto la formazione in azienda</li> <li>3. Considerare le competenze individuali</li> <li>4. Condizioni quadro della formazione professionale</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• approfondire</li> <li>• ampliare</li> <li>• altri contenuti</li> </ul>

**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](http://www.csfp.ch) > Recommandations & directives > Recommandations 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

<b>Contratto tra</b>	azienda formatrice e persona in formazione (e rappresentante legale)
<b>Approvazione</b>	rilasciata dall'autorità cantonale (ufficio della formazione professionale)
<b>Forma</b>	scritta
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• parti contraenti</li> <li>• designazione della professione, durata della formazione, periodo di prova</li> <li>• formatore responsabile</li> <li>• insegnamento alla scuola professionale</li> <li>• retribuzione</li> <li>• orario di lavoro</li> <li>• vacanze</li> <li>• materiale necessario</li> <li>• assicurazioni</li> </ul>
<b>Accordi supplementari</b>	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](http://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.

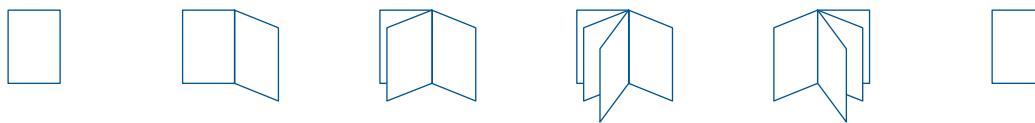
### Accordi supplementari

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
<b>Promemoria I 303</b>	<b>Il diritto pubblico del lavoro e il diritto del contratto collettivo di lavoro</b>

### 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 OLL5

**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 giornaliera.

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](http://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](http://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)

**LFP**r, 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 cantonali (Contratti normali di lavoro)

Informazioni sui contratti normali di lavoro federali

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)

Informazioni sui contratti normali di lavoro cantonali

[www.agripuls.ch](http://www.agripuls.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/lit](http://www.fedlex.admin.ch/lit)



### Uffici competenti

Autorità di vigilanza cantonale  
[www.ch.ch](http://www.ch.ch)

Segreteria di Stato dell'economia SECO  
[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI  
[www.sefri.admin.ch](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.formazioneprof.ch/lessico)

Scarica il promemoria: [www.formazioneprof.ch/promemoria](http://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
<b>1. mostrare</b>	... guarda e osserva, prende appunti e se necessario fa domande.	... mostra come funziona il procedimento e lo spiega.
<b>2. capire</b>	... imita il procedimento dimostrato.	... se necessario la aiuta.
<b>3. controllare</b>	... ascolta.	... controlla l'opera finita, elogia i punti forti e/o ne segnala le imperfezioni.
<b>4. correggere</b>	... corregge le imperfezioni.	... se necessario la aiuta.

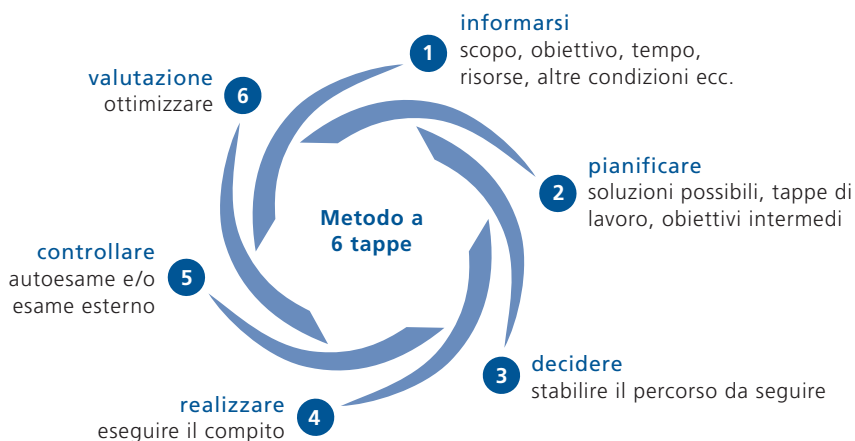
Con il metodo d'istruzione è possibile presentare e introdurre una nuova tecnica di lavoro in poco tempo. Visto che la persona in formazione osserva la tecnica di lavoro prima di eseguirla, essa sarà in grado di ripetere le varie fasi di lavoro per giungere a un risultato, forse non perfetto come quello 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:

	<b>La persona in formazione</b>	<b>Il formatore</b>
<b>1 informarsi</b>	... 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.
<b>2 pianificare</b>	... riflette sulle soluzioni possibili e pianifica le varie tappe, il tempo e il materiale necessario.	... aiuta se necessario, ma non elimina tutti i problemi.
<b>3 decidere</b>	... 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.
<b>4 realizzare</b>	... realizza il lavoro secondo la pianificazione prestabilita.	... se necessario dà il suo aiuto.
<b>5 controllare</b>	... 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.	
<b>6 valutare</b>	... 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.

<b>Chi</b>	Polimeccanico, II anno di formazione
<b>Descrizione</b>	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.
<b>Compito</b>	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

**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 Prisma**

**reinh a r d**  
 Reinhard AG Sachsen Allmendsstrasse 1 CH-6072 Sachseln

**Rotura spigoli 0.2 ... 0.4**  
 Tolleranza generale ISO 2768 - mK

Disegno:	22.03.2013	A.O.
Esaminato:		
Modificato:		

Il diritto d'autore e tutti gli altri diritti relativi al disegno rimangono riservati e sono di proprietà della nostra azienda. I contravvenimenti verranno perseguiti penalmente.  
 The copyright and any other rights of this drawing always belong to our company. Any misuse will be penalized.

## 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 scadenario 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:

- Introdurrete la persona in formazione all'ambito di sua competenza e spiegate 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)

<b>Delimitazione chiara del tema /dell'incarico</b>	
<b>Obiettivo del progetto conosciuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporto di raccolto</li> <li>• piano di foraggiamento</li> </ul>
<b>Utilità concreta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• foraggiamento invernale mirato</li> <li>• conoscenze di botanica e delle colture di foraggio</li> </ul>
<b>Risultato/prodotto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporto di raccolto</li> <li>• indicazioni sulle riserve e sul consumo di foraggio</li> </ul>
<b>Accompagnamento del progetto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• formatore professionale</li> <li>• docente della scuola professionale nel contesto della materia</li> </ul>
<b>Luoghi di formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lavoro sul campo nelle parcelle scelte</li> <li>• fienile, stalla</li> </ul>
<b>Periodo di osservazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dall'inizio della crescita della vegetazione fino al foraggiamento invernale compreso</li> </ul>
<b>Pianificazione e tempi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• primavera/estate: osservazione del patrimonio vegetale (rapporto)</li> <li>• raccolto (rapporto)</li> <li>• autunno: valutazione dei valori foraggieri (sostanze nutritive)</li> <li>• autunno: elaborare il piano di foraggiamento; conversione in unità di bestiame grosso e valutazione del consumo tenendo conto del foraggio complementare</li> </ul>
<b>Tempo di riserva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inizio inverno</li> </ul>
<b>Risorse impiegate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tempo: ca. 1-2 ore alla settimana durante il periodo di vegetazione</li> <li>• strumenti: formulari per il rapporto di raccolto, piano di foraggiamento, tabella dei valori nutritivi</li> </ul>
<b>Resoconto del processo e dei risultati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• annotazione delle quantità di foraggio raccolte e valutazione del valore</li> <li>• patrimonio vegetale (graminacee, trifoglio ed erbacee)</li> <li>• valore, tipo e momento di utilizzazione</li> </ul>
<b>Criteri di valutazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• correttezza del rapporto di raccolto</li> <li>• utilità del piano di foraggiamento</li> </ul>
<b>Pubblicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• non prevista</li> </ul>

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:

- **Naturalezza**

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)

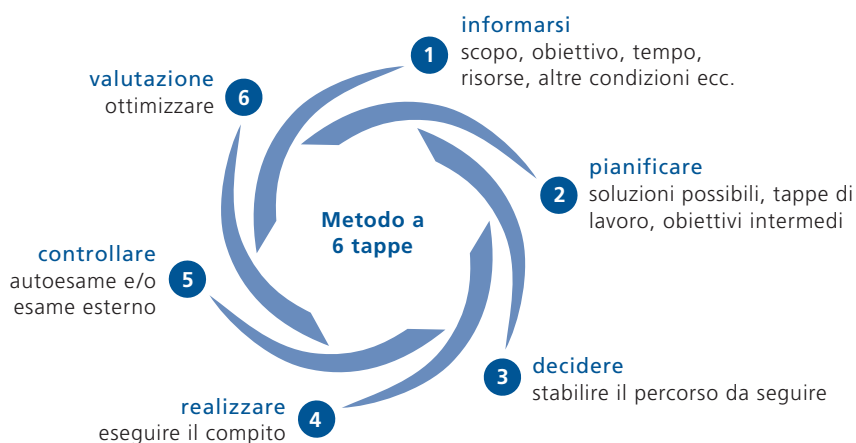
### L'analisi personale nella formazione professionale di base

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.).

### Il 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 introdurne 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.

<b>Come giudico la mia tecnica dell'apprendimento?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi sono posto degli obiettivi realistici?</li> <li>• Sono riuscito ad applicare gli strumenti di lavoro in modo sensato?</li> <li>• Ho lavorato in modo autonomo?</li> <li>• Ora sono padrone delle competenze acquisite?</li> <li>• Ho svolto il lavoro senza notare lacune nelle mie competenze?</li> </ul>
<b>Come giudico il mio atteggiamento lavorativo?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ero motivato?</li> <li>• Il tema mi interessava?</li> <li>• Ho lavorato con concentrazione e costanza?</li> <li>• Sono stato in grado di superare le difficoltà?</li> <li>• Il risultato del mio lavoro è ben fatto e utilizzabile?</li> </ul>
<b>Come pianifico le prossime tappe dell'apprendimento?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cosa voglio migliorare?</li> <li>• Quali sono le prossime fasi dell'apprendimento?</li> </ul>

### 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

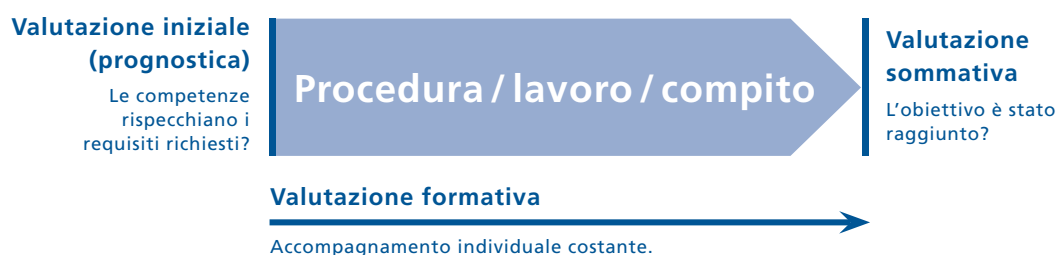
Per valutazione, in genere, si intende il giudizio dato sulle unità organizzative, sui processi e sui loro risultati. Nella formazione professionale di base la valutazione è molto importante. Qui trattiamo le seguenti domande:

- 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	<b>1 Sapere</b>	Ripetere informazioni e utilizzarle in situazioni analoghe.
	<b>2 Capire</b>	Ripetere informazioni e spiegarle con parole proprie.
	<b>3 Applicare</b>	Applicare le informazioni relative alle circostanze in varie situazioni.
	<b>4 Analizzare</b>	Suddividere le circostanze in elementi singoli e individuare la relazione tra gli elementi e le caratteristiche strutturali.
	<b>5 Sintetizzare</b>	Combinare i singoli elementi delle circostanze e formare un insieme.
	<b>6 Valutare</b>	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
<b>LISTA DI SPUNTA</b>	
• Procedure informative in azienda	280
5.5. Creare un buon ambiente di lavoro	281
<b>LISTA DI SPUNTA</b>	
• 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

<b>Adolescenza</b>	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.
<b>Identificazione</b>	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.
<b>Maggiore età</b>	Diritto di partecipare alla vita pubblica come cittadino maggiorenne. In Svizzera, la maggiore età viene raggiunta al compimento dei 18 anni.
<b>Maturità fisica</b>	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.
<b>Pubertà</b>	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 buonsenso 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:

<b>Stato psichico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• paura</li> <li>• insicurezza</li> <li>• irritabilità</li> <li>• umore variabile</li> <li>• svogliatezza</li> </ul>	<b>Stato fisico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• disturbi del sonno</li> <li>• mal di testa</li> <li>• stanchezza</li> <li>• fame esagerata, mancanza d'appetito</li> <li>• vertigini</li> </ul>
<b>Capacità intellettuali di agire</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• blocco intellettuale</li> <li>• difficoltà di concentrazione</li> <li>• distrazioni</li> <li>• disturbi della memoria</li> <li>• dubbi e pensieri negativi</li> </ul>	<b>Comportamento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assunzione di calmanti</li> <li>• rischio di dipendenze (alcol, sigarette)</li> <li>• rimozione dei pensieri negativi</li> </ul>

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 fanno. 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:

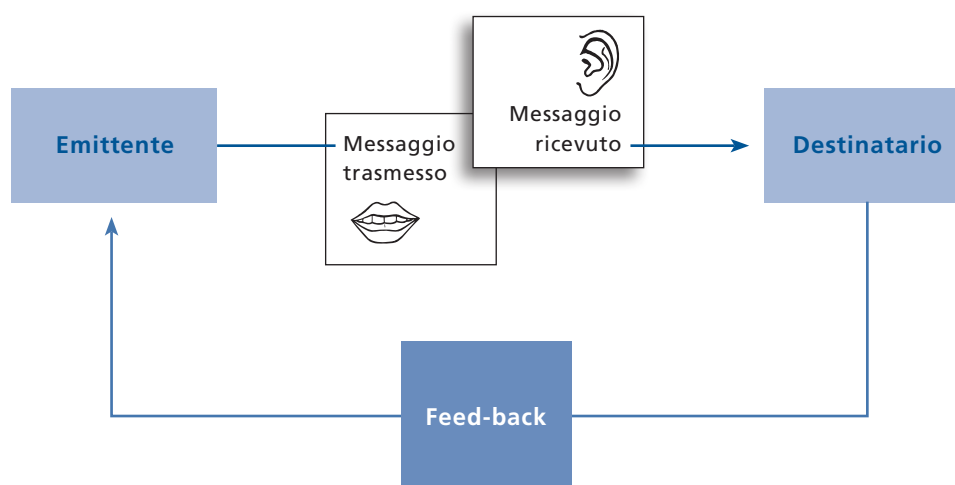
«Sa usare questo apparecchio?»

«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	
<b>rafforzativo</b>	Sottolineare i punti forti osservati. Se questo avviene saranno accettate meglio anche le critiche.
<b>preciso</b>	Descrivere il più precisamente possibile cosa si è osservato in quale situazione.
<b>onesto</b>	Tutto quanto viene detto è vero, ma non viene detto tutto ciò che è vero.
<b>costruttivo</b>	Formulare proposte di miglioramento.
<b>personale</b>	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
<b>Decisione di formare persone in formazione</b> (prima dell'inizio della formazione professionale di base)	Destinatari	Responsabile		
<b>Presentazione dei nuovi arrivati</b> (all'inizio della formazione professionale di base)	Destinatari	Responsabile	Responsabile	
<b>Definire gli obiettivi di formazione</b> (ogni trimestre)		Informazione	Responsabile	Destinatari principali
<b>Valutazione regolare delle prestazioni delle persone in formazione</b> (ogni trimestre)		Informazione	Responsabile	Destinatari principali
<b>Informazioni generali sull'azienda</b> (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

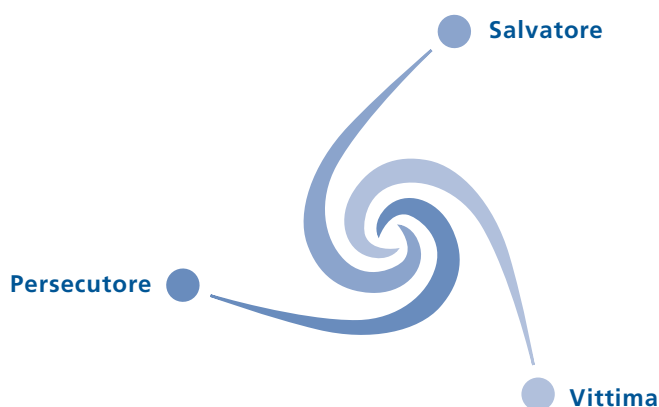
In ogni caso, è importante definire i ruoli di tutte le persone coinvolte nella formazione in azienda e adattarli ad eventuali cambiamenti.

### 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](http://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.

