

# **INTEGRAZIONE PROFESSIONALE**

ESAME DI PROFESSIONE D'ACCOMPAGNAMENTO  
SOCIOPROFESSIONALE  
ESAME DI PROFESSIONE JOB COACHING

**Associazione svizzera degli organi responsabili degli esami di professione Accompagnamento  
socioprofessionale e Job Coaching**

**Direttive inerenti al regolamento per l'esame di professione di  
job coach per l'inserimento lavorativo  
con attestato professionale federale**

del 18 gennaio 2024

Sulla base del regolamento per l'esame del 09 agosto 2021

# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
1.1	Scopo delle direttive	3
<b>2</b>	<b>Profilo professionale</b>	<b>3</b>
2.1	Organizzazione	4
<b>3</b>	<b>Procedura amministrativa e condizioni di ammissione</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Certificati di fine modulo</b>	<b>8</b>
4.1	Organizzazione, accesso e svolgimento degli esami di fine modulo	8
4.2	Periodo di validità	8
<b>5</b>	<b>Esame finale</b>	<b>8</b>
5.1	Parte d'esame 1 Riflessione sulla modalità di lavoro personale	10
5.2	Parte d'esame 2 Procedimenti professionali importanti	11
5.3	Parte d'esame 3: Analisi dei colloqui con l'utente, autorità o datori di lavoro	12
5.4	Panoramica sulle parti d'esame	13
5.5	Attribuzione delle note	13
5.6	Condizioni per il superamento dell'esame	13
5.7	Procedura in caso di mancato superamento dell'esame	14
<b>6</b>	<b>Emanazione</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Allegato 1: Identificazioni dei moduli</b>	<b>15</b>
7.1	Modulo 1: Pianificare e accertare i mandati	15
7.2	Modulo 2: Accompagnare e consigliare le/gli utenti	18
7.3	Modulo 3: Agire assieme ai gruppi di interesse	22
<b>8</b>	<b>Allegato 2: Profilo di qualificazione</b>	<b>25</b>
<b>9</b>	<b>Allegato 3: Glossario</b>	<b>40</b>

## **1 Introduzione**

L'attestato professionale federale di job coach per l'inserimento lavorativo è acquisito superando l'esame finale e i certificati di fine modulo necessari per l'ammissione all'esame finale oppure gli attestati di equivalenza. L'esame finale verte sulle competenze elencate nel profilo di qualificazione (cfr. Allegato 2) e quelle acquisite durante la pratica professionale. Le competenze sono state definite in una procedura svolta con operatori specializzati, che poneva l'accento sulle situazioni quotidiane di lavoro che le/i job coach per l'inserimento lavorativo devono superare durante l'esercizio della loro professione.

### **1.1 Scopo delle direttive**

Le direttive forniscono alle candidate e ai candidati una panoramica sull'esame federale di professione e si basano sul regolamento concernente l'esame di professione di job coach per l'inserimento lavorativo del 9 agosto 2021 (in seguito denominato regolamento).

Le direttive comprendono:

- Tutte le informazioni importanti per preparare e svolgere l'esame di professione
- Informazioni relative ai moduli
- Una descrizione dettagliata dei contenuti dell'esame finale
- Un elenco delle competenze per ogni modulo (identificazioni dei moduli)

## **2 Profilo professionale**

### **Campo d'attività**

I job coach per l'inserimento lavorativo seguono le persone che per motivi diversi presentano difficoltà ad accedere o a rimanere sul mercato del lavoro generale. Assieme alle/agli utenti, individuano i talenti e i desideri di questi ultimi in relazione al mercato del lavoro. I job coach per l'inserimento lavorativo aiutano le persone che accompagnano a formulare obiettivi adeguati e ad attuare le misure necessarie per raggiungerli. Nel loro lavoro quotidiano seguono e sostengono gli utenti secondo le necessità e coordinano il loro processo di integrazione nel mercato del lavoro generale. A questo scopo collaborano con datori di lavoro e con altri uffici o servizi rilevanti.

### **Principali competenze operative**

I job coach per l'inserimento lavorativo adattano il loro supporto alle esigenze delle/degli utenti, incoraggiano questi ultimi a confidare nelle proprie forze e li aiutano a imparare come affrontare le situazioni difficili. L'obiettivo è portare le persone accompagnate a muoversi il più autonomamente possibile sul mercato del lavoro. Allo stesso tempo, i job coach per l'inserimento lavorativo si occupano delle richieste dei datori di lavoro, per trovare congiuntamente la migliore soluzione possibile.

L'obiettivo dei job coach per l'inserimento lavorativo è far sì che le persone seguite si integrino a lungo termine nel mercato del lavoro: chiariscono accuratamente i mandati e conducono colloqui di orientamento con le/i loro potenziali utenti, assieme a questi ultimi mettono in chiaro il genere e l'estensione della cooperazione nel rispetto delle eventuali direttive degli enti finanziatori. Seguono le/i utenti nella stesura del loro profilo di competenze e li supportano nella ricerca di un lavoro adeguato alle loro esigenze. Effettuano un'analisi della situazione e presentano loro una selezione di opzioni. Se necessario, forniscono corsi sul processo di candidatura e seguono i colloqui di lavoro e l'ingresso nel mercato del lavoro in conformità con le eventuali direttive degli enti finanziatori. Conducono colloqui con utenti e con le altre parti coinvolte per fare il punto della situazione, redigono rapporti all'attenzione dei mandanti e portano a conclusione le misure di accompagnamento.

Gli strumenti centrali del loro lavoro sono i colloqui e la conduzione o moderazione di colloqui adeguata al gruppo target. I job coach per l'inserimento lavorativo mantengono i contatti con i datori di lavoro e altri importanti gruppi di interesse, reagiscono adeguatamente in caso di crisi e risolvono i conflitti. In questo contesto assumono il ruolo di moderatori e negoziano tra i gruppi di interesse, in particolare tra le esigenze del datore di lavoro e quelle delle/degli utenti. Per i job coach per l'inserimento lavorativo è molto importante creare e curare una rete nel settore dell'inserimento professionale. Lavorano in modo

costruttivo con i vari gruppi di interesse, partecipano allo scambio di competenze in gruppi interdisciplinari o collaborano a progetti.

I job coach per l'inserimento lavorativo si distinguono per una gestione cosciente delle proprie risorse e strutturano in modo professionale i rapporti nel contesto lavorativo. Osservano le tendenze nel proprio campo di attività e forniscono impulsi mirati per sviluppare ulteriormente il proprio settore.

### **Esercizio della professione**

I job coach per l'inserimento lavorativo offrono i propri servizi in qualità di dipendenti presso organizzazioni e aziende oppure da indipendenti sulla base di mandati che svolgono autonomamente. In un contesto complesso collaborano con gruppi di interesse diversi, come ad esempio con utenti, famigliari di questi ultimi, medici, scuole, mandanti, enti finanziatori e datori di lavoro. I job coach per l'inserimento lavorativo coordinano le attività di questi gruppi di interesse in relazione alle/agli utenti tenendo conto delle loro diverse esigenze. Devono conciliare queste esigenze su base individuale e gestire in modo professionale eventuali conflitti tra gli obiettivi. Nella prospettiva dell'integrazione o della permanenza nel mondo del lavoro, l'elemento centrale è sempre l'accompagnamento delle/degli utenti adeguato alle esigenze, il che richiede un elevato grado di soluzioni creative. I job coach per l'inserimento lavorativo assistono le/gli utenti e i loro datori di lavoro in modo approfondito e per tutto il tempo necessario. Con la loro attività promuovono costantemente l'autoefficacia e la responsabilizzazione (*empowerment*) delle/degli utenti.

### **Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura**

Il lavoro rappresenta un fattore essenziale di successo sia per un'economia sana sia a livello sociale per il senso che apporta alla vita delle persone. I job coach per l'inserimento lavorativo forniscono un contributo importante che permette alle persone di lavorare e di trovare un ruolo nella società. Sostengono in modo mirato le persone che per i motivi più disparati presentano difficoltà nella ricerca di un posto di lavoro o di formazione, nel momento in cui assumono un impiego, nel mantenimento dell'impiego o durante l'esercizio della professione (primo ingresso o reintegrazione nel mondo del lavoro).

## **2.1 Organizzazione**

Tutti i compiti legati al rilascio dell'attestato professionale federale sono affidati a una commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ). La commissione GQ è composta da almeno cinque membri e nominata dal comitato dell'organo responsabile per la durata di tre anni (punto 2.11 del regolamento). Il regolamento d'esame al punto 2.2 contiene l'elenco dettagliato dei compiti della commissione GQ.

Per la realizzazione dell'esame finale l'organo responsabile nomina una direzione dell'esame a cui compete metterlo in atto a livello organizzativo, accompagnare le perite e i periti in loco e rispondere alle domande delle e dei candidati in loco, in merito all'organizzazione. In una seduta per l'attribuzione delle note, la direzione dell'esame riferisce alla commissione GQ come si è svolto l'esame finale e chiede che venga rilasciato l'attestato professionale federale.

Alle perite e ai periti d'esame compete lo svolgimento e la valutazione degli esami scritti e orali (punto 4.4 del regolamento). Almeno quattro settimane prima dell'inizio dell'esame finale le candidate e i candidati ricevono un elenco delle perite e dei periti degli esami orali e scritti (punto 4.13 del regolamento).

Per il disbrigo di compiti amministrativi l'organo responsabile istituisce una segreteria dell'esame (punto 2.22 del regolamento) che è responsabile tra gli altri della pubblicazione dell'esame finale, tiene la corrispondenza con le candidate e i candidati e organizza il rilascio e la spedizione dei certificati delle note e degli attestati professionali.

Per eventuali raggugli, le candidate e i candidati possono rivolgersi alla segreteria dell'esame.

L'indirizzo della segreteria dell'esame è il seguente:

examen.ch  
Reitergasse 9  
Casella postale  
8021 Zurigo  
[info@examen-sopro.ch](mailto:info@examen-sopro.ch)  
tel. 044 283 46 12

### **3 Procedura amministrativa e condizioni di ammissione**

Le candidate e i candidati devono osservare le seguenti tappe per l'esame finale:

#### **1ª tappa: Pubblicazione dell'esame finale (punto 3.1 del regolamento)**

L'esame finale è pubblicato almeno sette mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali sulla pagina [www.examen-sopro.ch](http://www.examen-sopro.ch). La pubblicazione informa su:

- Le date degli esami
- La tassa d'esame
- L'ufficio d'iscrizione
- Il termine per l'iscrizione
- Le modalità di svolgimento dell'esame

#### **2ª tappa: Rispettare le condizioni di ammissione (punto 3.3 del regolamento)**

Per quanto riguarda l'iscrizione all'esame le candidate e i candidati devono rispettare le condizioni di ammissione ai sensi del punto 3.3 del regolamento d'esame.

È ammesso all'esame chi:

- a) è in possesso di un attestato federale di capacità, una maturità liceale, una maturità specializzata o una qualificazione equivalente;
- b) dopo aver concluso la formazione ai sensi della lettera a) può attestare almeno quattro anni di pratica professionale, di cui due anni di pratica specifica, con un grado di occupazione medio di almeno l'80%;
- c) è in grado di comprovare la supervisione di almeno dodici ore da parte di un supervisore riconosciuto;
- d) dispone dei necessari certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equivalenza.

La supervisione di almeno dodici ore, l'esperienza professionale e il completamento dei moduli devono essere dimostrati entro il 31 agosto del rispettivo anno d'esame.

È fatta riserva del pagamento entro i termini della tassa d'esame di cui al punto 3.41 del regolamento, della consegna puntuale del rapporto di riflessione completo e la presentazione tempestiva delle prove richieste.

#### **Pratica professionale**

È considerata pratica professionale specifica un'attività ai sensi del profilo professionale (punto 1.2 del regolamento). La pratica professionale richiesta deve essere conclusa entro il termine di iscrizione. La pratica professionale raggiunta con un grado di occupazione parziale inferiore all'80% sarà computata pro rata.

## **Supervisione**

Per l'ammissione all'esame sono riconosciute sia supervisioni di gruppo sia individuali. I supervisori hanno una formazione professionale riconosciuta in coaching, supervisione o consulenza organizzativa o una formazione di consulenza equivalente e dimostrano lo sviluppo della qualità professionale delle loro attività di supervisione.

## **Certificati di fine modulo**

Per l'ammissione all'esame finale devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo:

- Modulo 1: Pianificare e accertare i mandati
- Modulo 2: Seguire e consigliare le/gli utenti
- Modulo 3: Agire assieme ai gruppi di interesse

I controlli delle competenze acquisiti nell'ambito del corso di Agogis denominato <Job coaching – Supported Employment> e del corso Arpih <Coordinateur/-trice en insertion professionnelle> vengono computati fino all'anno 2025. Se la candidata o il candidato dispone di tutti i controlli delle competenze nell'ambito dei corsi citati, questi sono considerati equivalenti ai certificati di fine modulo 1 a 3 richiesti per l'ammissione all'esame finale. Se la candidata o il candidato dispone di singoli controlli delle competenze nell'ambito dei corsi citati, la commissione GQ ne verifica l'equivalenza e di conseguenza li riconosce.

Nel dubbio, le persone interessate possono inoltrare in ogni momento la documentazione completa al segretariato dell'esame, chiedendo una verifica preliminare dell'ammissione. La Commissione GQ effettua quest'ultima contro il pagamento di una tassa e notifica la decisione per scritto. tale decisione va poi allegata all'iscrizione all'esame effettuata. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

La Commissione GQ decide in particolare in merito al riconoscimento di altri diplomi e prestazioni e, dietro pagamento di una tassa, emette delle dichiarazioni di equivalenza. Su richiesta dei candidati ciò comprende pure la dichiarazione di equipollenza di altri diplomi e prestazioni relativi ai certificati di fine modulo.

Le informazioni e la documentazione legate alla procedura di equivalenza sono ottenibili presso il segretariato dell'esame.

I costi generati dal riconoscimento di altri diplomi e altre prestazioni vengono fatturati ai richiedenti a seconda del dispendio di tempo.

## **3ª tappa: Iscrizione all'esame finale (punto 3.2 del regolamento)**

Per iscriversi, le candidate e i candidati utilizzano il modulo messo a disposizione all'indirizzo [www.examen-sopro.ch](http://www.examen-sopro.ch). L'iscrizione va inoltrata entro i termini stabiliti nella pubblicazione. All'iscrizione vanno allegati:

- un riepilogo del percorso formativo assolto e della pratica professionale svolta;
- le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- le copie dei certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equivalenza;
- l'indicazione della lingua d'esame;
- la copia di un documento d'identità con fotografia;
- l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS);
- La conferma della supervisione.

## **Domanda da parte delle candidate e dei candidati per la compensazione degli svantaggi legati all'handicap**

La commissione GQ decide inoltre caso per caso in merito alle richieste per la compensazione degli svantaggi delle singole candidate e dei singoli candidati con disabilità. Le richieste corrispondenti devono essere inoltrate entro il termine stabilito al segretariato dell'esame, assieme all'iscrizione all'esame.

Per la notifica delle richieste citate, le candidate e i candidati devono consultare il corrispondente foglio informativo della segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI («Compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami professionali superiori»). Al momento dell'iscrizione le candidate e i candidati devono tener conto e/o allegare i contenuti e documenti citati nel documento in questione (punto 2, Richiesta per la compensazione degli svantaggi legati all'handicap nell'ambito degli esami di professione e degli esami professionali superiori). Il foglio informativo è ottenibile presso il segretariato dell'esame o può essere scaricato dal sito web della SEFRI <https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home.html>.

#### **4ª tappa: Decisione in merito all'ammissione (punto 3.33 del regolamento)**

La decisione in merito all'ammissione all'esame finale è comunicata alle candidate e ai candidati per iscritto almeno cinque mesi prima dell'inizio dell'esame finale. Nel caso di una decisione negativa vengono indicati una motivazione e i rimedi giuridici.

Sul proprio sito web la SEFRI mette a disposizione un memorandum concernente la procedura di ricorso contro la decisione di non ammissione:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-atteati.html> (consultato in data 06.08.2020).

#### **5ª tappa: Redazione del rapporto di riflessione**

Le candidate e i candidati redigono il loro rapporto di riflessione secondo il mandato pubblicato al momento dell'invio delle decisioni di ammissione e gli argomenti elencati nel mandato. Scelgono liberamente un argomento per ognuno dei due settori tematici «Collaborazione con le/gli utenti» e «Collaborazione con i datori di lavoro». Le candidate e i candidati consegnano il loro rapporto di riflessione due mesi prima dell'inizio degli esami.

#### **6ª tappa: Versamento della tassa d'esame (punto 3.4 del regolamento)**

Assieme alla decisione in merito all'ammissione all'esame finale le candidate e i candidati ricevono l'intimazione per il versamento della tassa d'esame con l'indicazione del termine di pagamento. Per le candidate e i candidati ripetenti e in caso di interruzione di un esame sono definite e pubblicate tasse particolari.

#### **7ª tappa: Ricezione della convocazione (punto 4.1 del regolamento)**

Almeno quattro settimane prima dell'inizio dell'esame le candidate e i candidati ricevono una convocazione che comprende:

- il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame finale e degli ausili che i candidati sono autorizzati a usare e che devono portare con sé;
- l'elenco delle perite e dei periti.

#### **8ª tappa: All'occorrenza: presentazione di una richiesta di ricsuzione (punto 4.14 del regolamento)**

Se in riferimento a uno o più periti sussiste un conflitto di interessi (già collaboratori / superiori o simili), al massimo due settimane prima dell'inizio degli esami le candidate e i candidati possono presentare alla commissione GQ una richiesta di ricsuzione. La richiesta di ricsuzione va motivata in modo dettagliato e plausibile.

#### 4 Certificati di fine modulo

Per poter essere ammessi all'esame finale, le candidate e i candidati devono comprovare di aver conseguito i seguenti tre certificati di fine modulo:

Modulo 1	Modulo 2	Modulo 3
<p>Pianificare e accertare i mandati</p> <p>A1 Accertare il mandato assieme a tutte le persone coinvolte A2 Effettuare assieme all'utente delle verifiche preliminari riguardanti le attività di lavoro A6 Accompagnare l'entrata delle/degli utenti nel mercato del lavoro A10 Redigere rapporti sull'andamento del provvedimento in corso A11 Concludere la misura di accompagnamento assieme all'utente, tenendo conto del suo sviluppo e facendo riferimento al futuro</p>	<p>Accompagnare e consigliare le/gli utenti</p> <p>A3 Allestire un profilo delle competenze assieme all'utente A4 Sostenere l'utente nella ricerca di un posto di formazione, di perfezionamento e di lavoro A5 Sostenere le/gli utenti nella ricerca di un posto di lavoro A7 Sostenere l'utente, dopo il suo accesso al mercato del lavoro, nell'esercizio della sua attività A8 Sostenere l'utente in situazioni conflittuali e mediare tra i gruppi di interesse A9 Tenere colloqui di valutazione riferiti alla situazione di lavoro dell'utente</p>	<p>Agire assieme ai gruppi di interesse</p> <p>B1 Collaborare con i diversi gruppi di destinatari B2 Sostenere l'utente durante le riunioni interdisciplinari riguardo alle sue prossime tappe della (re)integrazione professionale B3 Collaborare a progetti di sviluppo (ulteriore) di processi nell'istituzione B4 Creare e curare reti con potenziali datori di lavoro C4 Sviluppare ulteriormente il proprio campo di attività tramite nuove informazioni e nuovi sviluppi</p>
<p><b>Trasversale</b></p> <p>C1 Structurare in modo professionale le relazioni con i gruppi di interesse C2 Gestire le proprie risorse in situazioni quotidiane C3 Gestire le tensioni in riferimento alle esigenze dei diversi gruppi di interesse</p>		

Per informazioni dettagliate relative ai moduli e agli esami di fine modulo rinviamo all'allegato 1.

#### 4.1 Organizzazione, accesso e svolgimento degli esami di fine modulo

I punti ...

- pubblicazione
- svolgimento
- Organizzazione
- possibilità di ripetizione

... degli esami di fine modulo sono disciplinati dai singoli operatori dei moduli.

#### 4.2 Periodo di validità

Una volta ottenuto il certificato di fine modulo, quest'ultimo è valido per cinque anni quale documento di ammissione all'esame finale. Il giorno determinante è il termine di iscrizione per l'esame finale.

#### 5 Esame finale

L'esame finale si orienta alle competenze e si basa sulla pratica professionale.

L'esame finale consiste in tre parti d'esame intermodulari. La prima e la terza parte d'esame sono ripartite in due voci d'esame. Le parti d'esame sono descritte nel dettaglio qui di seguito.



**Parte d'esame 1: Riflessione sulla modalità di lavoro personale**

**Rapporto di riflessione**

- Collaborazione con le/gli utenti
- Collaborazione con i datori di lavoro

(scritto / 3 mesi)

**Presentazione del rapporto di riflessione**

**Colloquio tecnico**

- Approfondimento del rapporto di riflessione
- Gestione di condizioni quadro mutate

(orale / 40 min.)

**Parte d'esame 2: Procedimenti professionali importanti**

**Brevi descrizioni di casi:**

- preparare e accompagnare l'accesso al mercato del lavoro
- sostenere e valutare le/gli utenti dopo l'accesso al mercato del lavoro e terminare la misura di accompagnamento
- gestire gruppi di interesse e il proprio comportamento

(scritto / 120 min.)

**Parte d'esame 3: Analisi dei colloqui con l'utente, autorità o datori di lavoro**

**Analisi video di una situazione durante un colloquio, tratto da uno dei seguenti settori tematici**

- Colloquio iniziale
  - Accertamento del mandato
  - Colloquio per l'allestimento di un profilo di competenze
  - Colloquio sul sostegno durante la ricerca di un posto di lavoro e durante il processo di candidatura
  - Colloquio sulla situazione attuale
  - Colloquio in casa di crisi
- (scritto / 20 min.)

**Colloquio tecnico**

- Domande di approfondimento e di concretizzazione
- (orale / 20 min.)

## 5.1 Parte d'esame 1 Riflessione sulla modalità di lavoro personale

La parte d'esame 1 è composta da due voci d'esame. Nella voce 1 viene allestito un rapporto di riflessione consiste in due documentazioni. La voce 2 consiste nella presentazione delle informazioni più importanti tratte dal rapporto, seguita dal colloquio tecnico.

### Parte d'esame 1.1: Rapporto di riflessione

Compito	In precedenza, le candidate e i candidati redigono un rapporto di riflessione. Scelgono un argomento da ciascun elenco tematico, vale a dire da "collaborazione con le/gli utenti" e "collaborazione con i datori di lavoro" e redigono una documentazione sull'argomento. La documentazione riferita alla gestione delle/degli utenti concerne il campo di competenze operative A ai sensi del profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2 e l'argomento riferito all'interazione con i datori di lavoro si riferisce al campo di competenze operative B in combinazione con il campo di competenze operative C, ai sensi del profilo di qualificazione. Nelle documentazioni, le candidate e i candidati descrivono le proprie esperienze e la propria modalità di procedere concreta in una situazione tratta dalla pratica professionale. Infine, analizzano e valutano la procedura presentata da un'ottica professionale.
Priorità	Competenza di attuazione, capacità di riflessione
Condizioni quadro	Lunghezza del rapporto di riflessione: <ul style="list-style-type: none"><li>• 12 - 15 pagine A4 o ca. 28'800 - 38'400 caratteri spazi inclusi. Per ogni argomento, la descrizione della situazione e della procedura concreta ne costituisce 1/3, la riflessione sulla pratica presentata 2/3. In una breve introduzione (meno di una pagina), viene presentato il contesto lavorativo della candidata o del candidato. Gli elenchi tematici vengono pubblicati al momento dell'invio delle decisioni di ammissione sul sito web di <a href="http://www.examen-sopro.ch">www.examen-sopro.ch</a>.</li></ul>
Durata	3 mesi (redatto in precedenza)
Tipo d'esame	scritto
Mezzi ausiliari	Sono ammessi tutti i mezzi ausiliari
Indicazioni	Il rapporto di riflessione viene redatto secondo le norme contemporanee, tenendo conto dell'indipendenza, del divieto di plagio e rispettando le modalità di citazione usuali. Il plagio è considerato un imbroglio e porta all'esclusione dall'esame professionale in conformità con la sezione 4.32 del Regolamento d'esame di professione di Job Coach per l'inserimento lavorativo.
Criteri di valutazione	La valutazione avviene secondo criteri standardizzati, per ogni rapporto vengono valutati i seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"><li>• competenze linguistiche</li><li>• adeguatezza della procedura descritta</li><li>• professionalità nell'attuazione del ruolo di job coach</li><li>• competenza tecnica nella riflessione e nell'autovalutazione attuate</li></ul> I punti raggiunti vengono convertiti in una nota della voce d'esame ai sensi del punto 6.21 del regolamento.

### Parte d'esame 1.2: Presentazione e colloquio tecnico

Compito	Le candidate e i candidati presentano i contenuti e le informazioni più importanti tratti dal proprio rapporto di riflessione. Nell'ambito del colloquio tecnico rispondono a domande di approfondimento poste loro dai periti. In seguito spiegano e motivano la propria procedura con condizioni quadro cambiate. La presentazione e il colloquio tecnico fanno riferimento a tutti i campi di competenze operative (da A a C) ai sensi del profilo di qualificazione, contenuto nell'allegato 2.
Priorità	Competenza di presentazione, conoscenze professionali, capacità di argomentare e di riflessione
Durata	40 minuti
Tipo d'esame	orale
Mezzi ausiliari	Rapporto di riflessione, documentazione preparata per la presentazione
Criteri di valutazione	La valutazione avviene secondo criteri standardizzati, tenendo conto dei seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Struttura e contenuto della presentazione</li><li>• Qualità delle risposte alle domande di concretizzazione</li><li>• Correttezza tecnica delle descrizioni e delle motivazioni della procedura in caso di condizioni quadro mutate</li></ul> I punti raggiunti vengono convertiti in una nota della voce d'esame ai sensi del punto 6.21 del regolamento.

### 5.2 Parte d'esame 2 Procedimenti professionali importanti

Nella parte d'esame 2 le candidate e i candidati elaborano tre descrizioni di casi riferiti a procedure professionali chiave della professione.

### Parte d'esame 2: Descrizioni di casi

Compito	Le candidate e i candidati elaborano due descrizioni di casi complessi tratti dalle tre campi di competenze operative del profilo di qualificazione di cui all'allegato 2 di queste direttive. Le candidate e i candidati affrontano le problematiche rispondendo a domande specifiche sui seguenti aspetti: analisi, sviluppo di strategie operative, identificazione di fattori di influenza.
Priorità	Capacità analitica, competenza di attuazione
Durata	120 minuti (per le due situazioni)
Tipo d'esame	scritto
Mezzi ausiliari	Nessuno
Criteri di valutazione	La valutazione avviene secondo criteri standardizzati, per ogni caso descritto vengono valutati i seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Qualità dell'analisi</li><li>• Rilevanza dei fattori di influenza identificati</li><li>• Coerenza delle strategie operative pianificate</li></ul> I punti raggiunti vengono convertiti in una nota parziale della voce d'esame ai sensi del punto 6.22 del regolamento.

### 5.3 Parte d'esame 3: Analisi dei colloqui con l'utente, autorità o datori di lavoro

La parte d'esame 3 consiste in due voci d'esame: un'analisi scritta di un colloquio registrato su video, seguita da un colloquio tecnico.

#### Voce d'esame 3.1: Analisi video di una situazione durante un colloquio

Compito	Le candidate e i candidati elaborano una domanda del campo di competenze operative A, secondo il profilo di qualificazione di cui all'allegato 2. La base di riferimento è una sequenza video di una situazione di colloquio professionale: colloquio iniziale, spiegazione del mandato, allestimento di un profilo di competenze, supporto nella ricerca di un posto di lavoro e nel processo di candidatura, colloquio sulla situazione attuale o colloquio in caso di crisi. Le candidate e i candidati analizzano il colloquio tenendo conto delle possibili domande dei diversi gruppi di interesse e della sostenibilità della misura.
Priorità	Capacità di gestione del colloquio, capacità di valutazione
Durata	20 minuti
Tipo d'esame	scritto
Mezzi ausiliari	Nessuno
Criteri di valutazione	La valutazione avviene secondo criteri standardizzati, tenendo conto dei seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Qualità dell'analisi a livello di contenuto</li><li>• Comprensibilità della valutazione del colloquio mostrato</li></ul> I punti raggiunti vengono convertiti in una nota della voce d'esame ai sensi del punto 6.21 del regolamento.

#### Voce d'esame 3.2: Colloquio tecnico

Compito	Durante il colloquio tecnico, che ha luogo in seguito all'analisi video, le candidate e i candidati presentano i punti più importanti della loro analisi del colloquio. Rispondono a domande di approfondimento e di concretizzazione e spiegano approcci di soluzione adeguati alla situazione. Vengono valutate situazioni di colloqui tratte dal campo di competenze operative A ai sensi del profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2.
Priorità	Capacità di argomentare, capacità di riflessione, competenza di attuazione
Durata	20 minuti
Tipo d'esame	orale
Mezzi ausiliari	Nessuno
Criteri di valutazione	La valutazione avviene secondo criteri standardizzati, tenendo conto dei seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"><li>• Plausibilità e correttezza delle spiegazioni</li><li>• Qualità e plausibilità delle motivazioni</li><li>• Adeguatezza della procedura ulteriore descritta</li></ul> I punti raggiunti vengono convertiti in una nota della voce d'esame ai sensi del punto 6.21 del regolamento.

#### 5.4 Panoramica sulle parti d'esame

La tabella seguente riassume le parti d'esame e i tempi.

Parte d'esame		Tipo d'esame	Durata
1	Riflessione sulla modalità di lavoro personale		40 min. (più rapporto di riflessione)
1.1	Rapporto di riflessione	scritto	(redatto in precedenza)
1.2	Presentazione del Rapporto di riflessione e colloquio tecnico	orale	40 min. (compresi 5 min. per la preparazione dell'aula)
2	Procedimenti professionali importanti	scritto	120 min.
3	Analisi dei colloqui con l'utente, autorità o datori di lavoro		40 min.
3.1	Analisi video di una situazione durante un colloquio	scritto	20 min.
3.2	Colloquio tecnico	orale	20 min.
		Totale	200 min. (più rapporto di riflessione)

#### 5.5 Attribuzione delle note

L'esame finale consiste in tre parti d'esame. Le parti d'esame uno e tre sono ripartite ognuna in due voci d'esame.

La valutazione delle voci d'esame avviene con note intere e mezze note. La nota di una parte d'esame corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle voci d'esame corrispondenti.

Se una parte d'esame non comprende voci d'esame, viene valutata in note intere e mezze note.

La nota complessiva dell'esame finale corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note delle parti d'esame.

Le note vengono attribuite come segue, ai sensi della direttiva CSFP:

$$\frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Numero massimo di punti}} + 1 = \text{nota}$$

#### 5.6 Condizioni per il superamento dell'esame

L'esame finale è superato, se la nota complessiva raggiunge almeno il 4.0.



## 5.7 Procedura in caso di mancato superamento dell'esame

La commissione GQ informa le candidate e i candidati se hanno superato l'esame o meno. Le decisioni sul mancato superamento vengono comunicate tramite lettera raccomandata.

Contro la decisione della commissione GQ relativa al rifiuto di rilasciare l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso la SEFRI entro 30 giorni dalla notifica, ai sensi del punto 7.31 del regolamento. Il ricorso deve contenere le richieste della/del ricorrente e le relative motivazioni. Sul proprio sito web la SEFRI mette a disposizione un memorandum concernente la procedura di ricorso e il diritto di esaminare gli atti:

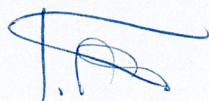
<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestati.html> (consultato in data 06.08.2020).

## 6 Emanazione

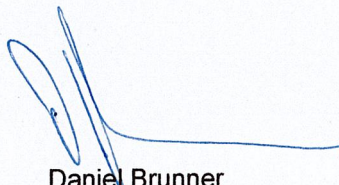
La commissione GQ emana le direttive inerenti al regolamento per l'esame di professione di job coach inserimento lavorativo.

Zurigo, 18.01.2024

Commissione GQ



Jasmina Merkli  
Presidente



Daniel Brunner  
Vicepresidente

## 7 Allegato 1: Identificazioni dei moduli

### 7.1 Modulo 1: Pianificare e accertare i mandati

#### Condizioni

nessuna

#### Competenza

Assieme alla nuova / al nuovo utente le/i job coach per l'inserimento lavorativo effettuano un accertamento completo del mandato. Assieme all'utente, e se del caso con altre persone coinvolte, tengono colloqui iniziali adeguati alla situazione, ottenendo così le informazioni rilevanti. Pure assieme all'utente stabiliscono quali sono le sue richieste e i suoi talenti e allestiscono un piano d'azione. Se del caso in questo contesto vengono pure allestiti *setting* individuali adeguati per accertare il luogo e l'attività di lavoro. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo accompagnano l'utente quando accede al mercato di lavoro e regolano i relativi compiti secondo quanto concordato con l'utente. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo redigono rapporti basati sui colloqui, sugli accertamenti e sulle esperienze fatte. Concludono l'accompagnamento congiuntamente all'utente e se del caso ad altre persone coinvolte e in vista del futuro (professionale) dell'utente.

#### Competenze operative rilevanti (cfr. il profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2)

A1, A2, A6, A10, A11, C1, C2, C3

#### Controllo delle competenze

Lunghezza del rapporto di riflessione: ca. 10 pagine A4 o ca. 32'000 caratteri spazi inclusi

#### Livello e numero del modulo

AP-M1 / Modulo dell'attestato professionale fed. «job coach inserimento lavorativo»

#### Obiettivi

##### Attuazione

Le/i job coach inserimento lavorativo...

- accertano il mandato in modo professionale e completo.
- eseguono colloqui di orientamento adeguati alla situazione, tenendo conto di tutte le informazioni rilevanti e coinvolgendo l'utente e ulteriori persone coinvolte.
- predispongono accertamenti individuali e su misura per quanto riguarda possibili luoghi d'impiego e attività lavorative.
- accompagnano l'utente quando accede al mercato del lavoro.
- redigono rapporti completi sulle/sugli utenti.
- dirigono la conclusione di un provvedimento.
- concludono formalmente le misure di accompagnamento.
- stabiliscono relazioni professionali con diversi gruppi di interesse.
- gestiscono in modo efficace le proprie risorse.
- trovano un equilibrio professionale nelle tensioni con i diversi gruppi di interesse.

#### Conoscenze / comprensione

Le/i job coach per l'inserimento lavorativo dispongono di...

- conoscenze approfondite del settore delle diverse assicurazioni sociali.
- conoscenze di base specifiche ai gruppi di destinatari.
- conoscenze operative degli approcci di *supported employment / supported education*, delle diverse modalità per affrontare il lavoro con l'utente e dell'accertamento del mandato.
- conoscenze operative approfondite in materia di gestione dei colloqui, della conduzione e della moderazione di sedute.
- conoscenze metodologiche per rafforzare l'utente a garantire per sé stessa/o.
- conoscenze approfondite dei requisiti posti dal mercato del lavoro.

- ottime conoscenze dell'applicazione del software per la gestione dei casi e dei sistemi di rilevamento delle/degli utenti, come pure delle norme sulla protezione dei dati.
- conoscenze approfondite delle disposizioni rilevanti sulla protezione dei dati.
- buone conoscenze riguardanti metodologie e strumenti per la valutazione delle competenze.
- buone conoscenze delle tecniche di feedback.
- buone conoscenze di criteri determinanti per gli accertamenti.
- solide conoscenze dei fattori di successo e degli ostacoli legati all'accesso al mercato del lavoro.
- buone conoscenze in materia di diritto del lavoro.
- ottime conoscenze delle diverse metodologie volte a promuovere l'autoefficacia dell'utente.
- solide conoscenze operative di gestione dell'elaborazione elettronica dei dati.
- conoscenze approfondite dell'espressione scritta.
- conoscenze specifiche e approfondite per la professione di job coach.
- conoscenze delle possibili alternative per il finanziamento e di istituzioni che offrono sostegno.
- delle conoscenze necessarie per le formalità legate alla conclusione (di un provvedimento).
- un repertorio professionale di tecniche e strumenti per l'autoriflessione, l'accertamento dei ruoli e la presa di distanza e sanno applicarli.
- un ampio ventaglio di tecniche della comunicazione e di risoluzione dei conflitti.
- conoscenze dettagliate delle direttive etiche e giuridiche da osservare nella gestione dell'utente.
- conoscenze approfondite della gestione delle risorse.
- conoscenze operative approfondite in materia di gestione dello stress.
- conoscenze approfondite delle condizioni quadro degli enti finanziatori e dei requisiti posti dal mercato del lavoro.
- conoscenze approfondite riguardanti la qualità della fornitura di servizi.
- buone conoscenze del bisogno e delle esigenze nei settori economico e sociale.

### **Impostazione / valori / motivazione**

Le/i job coach inserimento lavorativo...

- si adoperano per un accertamento sistematico del mandato, coinvolgendo attivamente l'utente.
- nel caso dovessero rifiutare il mandato sono disposte/i a comunicare tale decisione in modo adeguato e a indirizzare l'utente ad altri servizi oppure indicare altre opportunità.
- sono consapevoli dell'importanza della buona collaborazione con i servizi inviati.
- si sforzano sempre ad argomentare e decidere in modo professionale nelle situazioni di tensione legate agli obiettivi dell'ente finanziatore, alle condizioni quadro istituzionali e alle possibilità e ai bisogni dell'utente.
- sono consapevoli dell'importanza della dichiarazione di consenso e se del caso della liberazione dal segreto professionale.
- sono consapevoli di quanto siano importanti le differenze culturali ed etniche e affrontano le persone di culture diverse in modo costruttivo e rispettoso.
- sono disposte/i a instaurare e intrattenere un rapporto di fiducia, valorizzante, professionale ed equilibrato di vicinanza-distanza con la propria/il proprio utente.
- cercano di rilevare i desideri e le idee dell'utente in maniera differenziata.
- sono consapevoli dell'importanza di un *setting* adeguato per gli accertamenti con tutte le persone di rilievo coinvolte.
- sono disposte/i a vedere nell'incremento dell'autoefficacia la ricetta principale per un'integrazione positiva nel mercato del lavoro.
- assieme all'utente e al datore di lavoro oppure al suo/alla sua rappresentante cercano di concordare le condizioni quadro più importanti per l'impiego lavorativo.
- sono consapevoli dell'importanza del loro ruolo di intermediari(e) nel processo.
- sono coerenti e cercano di accogliere i bisogni dell'utente e di presentarli adeguatamente nel rapporto.
- sono consapevoli di quanto sia importante disporre di un rapporto completo, informativo e formalmente corretto sull'utente.



- sono disposte/i a riepilogare il processo di accompagnamento in modo globale e a illustrarlo.
- sono consapevoli di quanto sia importante un colloquio conclusivo per quanto riguarda la retrospettiva e la visione sul futuro.
- sono disposte/i a rispettare le regole di base durante la collaborazione con l'utente, a lavorare senza pregiudizi con le risorse di cui dispone e a comportarsi sempre in modo discreto.
- sono consapevoli di fungere da modello di riferimento.
- cercano di mantenere l'equilibrio tra la propria vita professionale e quella privata.
- sono disposte/i a riflettere regolarmente sui propri sentimenti e sul proprio vissuto e a chiedere, in forma adeguata, l'avviso di terzi in merito.
- sono consapevoli di quanto sia importante una sana gestione delle proprie risorse personali.
- in situazioni di tensione tra i gruppi di interesse cercano di trovare una soluzione comune, adatta a tutti.
- sono disposte/i a sostenere l'utente con un atteggiamento focalizzato sull'autonomia.
- sono consapevoli dell'importanza dei bisogni differenti dei gruppi di interesse e di una soluzione costruttiva e rispettosa dei principi economici.
- sono consapevoli del mandato di fornitura di servizi della propria organizzazione.
- sono disposte/i a reagire in modo flessibile ai cambiamenti delle condizioni quadro.

### **Metacognizione**

Le/i job coach inserimento lavorativo...

- nell'ambito dell'accertamento del mandato valutano se accettare o rifiutare il mandato, per comunicare la propria decisione indicandone i motivi.
- valutano come e con quali fonti si procurano informazioni valide in merito a particolarità riferite a persone o a gruppi di destinatari e consultano tali fonti in modo corrispondente.
- valutano la situazione di partenza dell'utente in modo completo, al fine di avviare i provvedimenti corrispondenti.
- valutano se sia necessario procedere ad accertamenti ulteriori per circoscrivere i settori d'impiego e le attività lavorative adeguati all'utente in questione.
- valutano le competenze, i bisogni e i modelli di abilità dell'utente per derivarne le tappe adeguate da intraprendere.
- valutano in modo affidabile le proprie competenze e se del caso coinvolgono delle/degli esperte/i.
- riflettono sul proprio rapporto con il potere e la dipendenza e all'occorrenza avviano i provvedimenti adeguati.
- analizzano il processo di accompagnamento e trasmettono all'utente i riscontri informativi per il futuro.
- analizzano la propria gestione dei gruppi di interesse e il proprio effetto su di essi e ne traggono dei provvedimenti utili.
- riflettono sulle proprie risorse energetiche e i limiti personali, riconoscono quando hanno bisogno di agire e ne traggono provvedimenti concreti e personali.
- analizzano i conflitti tra obiettivi e ne traggono soluzioni utili a tutti.

### **Durata di validità dell'ID del modulo**

5 anni

## 7.2 Modulo 2: Seguire e consigliare le/gli utenti

### Condizioni

nessuna

### Competenza

Assieme all'utente, le/i job coach per l'inserimento lavorativo allestiscono un profilo individuale delle competenze. Sostengono l'utente nella ricerca di un'attività lavorativa adatta o un posto di tirocinio corrispondente usando una procedura adatta e individuale e stabilita congiuntamente. Su richiesta dell'utente la/lo accompagnano e sostengono in occasione di colloqui di presentazione. Sviluppano, congiuntamente all'utente e se del caso coinvolgendo il datore di lavoro e le sue équipes, un'offerta individuale di sostegno per promuovere l'integrazione duratura dell'utente. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo sostengono l'utente in situazioni di conflitto e fungono da mediatori tra i gruppi di interesse. In situazioni di crisi forniscono i contatti con operatori specializzati o uffici competenti. Organizzano colloqui con il datore di lavoro e l'utente in modo professionale e pratico. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo fungono da moderatrici/-tori durante i colloqui sulla situazione attuale, in modo costruttivo e orientandosi al futuro, eventualmente includendo altre persone coinvolte.

### Competenze operative rilevanti (cfr. il profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2)

A3, A4, A5, A7, A8, A9, C1, C2, C3

### Controllo delle competenze

Analisi di una videoregistrazione, compresa la presentazione e il feedback scritto/orale: 30 minuti di preparazione; 15 minuti di presentazione e feedback

### Livello e numero del modulo

AP-M2 / Modulo dell'attestato professionale fed. «job coach inserimento lavorativo»

### Obiettivi

#### Attuazione

Le/i job coach inserimento lavorativo...

- assieme all'utente allestiscono un profilo realistico delle competenze.
- sostengono l'utente su misura per i suoi bisogni durante la ricerca di un posto di lavoro e durante il processo di candidatura.
- sostengono i colloqui di presentazione dell'utente secondo i bisogni di quest'ultimo.
- sostengono l'utente e il nuovo datore di lavoro secondo le loro necessità, dopo l'accesso al mondo del lavoro.
- risolvono situazioni di crisi favorendo il mantenimento del posto di lavoro.
- dirigono colloqui con il datore di lavoro e l'utente in modo professionale e pratico.
- risolvono i conflitti in modo professionale.
- conducono colloqui sulla situazione costruttivi e orientati al futuro, includendo eventualmente altre persone coinvolte.
- stabiliscono relazioni professionali con diversi gruppi di interesse.
- gestiscono in modo efficace le proprie risorse.
- trovano un equilibrio professionale nelle tensioni con i diversi gruppi di interesse.

### Conoscenze / comprensione

Le/i job coach per l'inserimento lavorativo dispongono di ...

- buone conoscenze dei campi professionali e delle professioni e delle condizioni quadro economiche.
- conoscenze approfondite del mercato del lavoro e dei requisiti posti dal medesimo.
- conoscenze operative in materia di gestione dei colloqui, della conduzione e della moderazione di sedute.
- buone conoscenze di tecniche delle interrogazioni.

- conoscenze approfondite nell'ambito del processo di candidatura.
- solide conoscenze operative in merito all'approccio di empowerment.
- buone conoscenze delle tecniche di comunicazione e di negoziazione, in particolare telefonate professionali e tecniche per una consulenza pratica.
- buone conoscenze nell'ambito della comunicazione comprensibile e adeguata ai gruppi di destinatari.
- conoscenze di base in economia aziendale e relative alle strutture aziendali.
- ottime conoscenze delle diverse metodologie volte a rafforzare l'autoefficacia dell'utente.
- conoscenze metodologiche nei settori del Coaching e della mediazione.
- conoscenze approfondite in materia di fattori di un successo duraturo dell'integrazione nel mercato del lavoro.
- conoscenze di base specifiche ai gruppi di destinatari.
- conoscenze della cultura aziendale e sono in grado di trasmetterle all'utente.
- conoscenze in materia di gestione delle crisi e dei servizi preposti agli interventi in caso di crisi.
- conoscenze metodologiche relative alla tecnica di riscontro e ai colloqui dedicati alla soluzione di conflitti.
- conoscenze operative necessarie per la moderazione dei conflitti.
- conoscenze operative approfondite delle tecniche legate alla convenzione sugli obiettivi.
- un repertorio professionale di tecniche e strumenti per l'autoriflessione, l'accertamento dei ruoli e la presa di distanza e sanno applicarli.
- un ampio ventaglio di tecniche della comunicazione e di risoluzione dei conflitti.
- conoscenze dettagliate delle direttive etiche e giuridiche da osservare nella gestione dell'utente.
- conoscenze approfondite della gestione delle risorse.
- conoscenze operative approfondite in materia di gestione dello stress.
- buone conoscenze del bisogno e delle esigenze nei settori economico e sociale.
- conoscenze approfondite riguardanti la qualità della fornitura di servizi.

### **Impostazione / valori / motivazione**

Le/i job coach inserimento lavorativo...

- cercano di trovare una sintonia ottimale tra l'utente e l'attività professionale per evitare eventuali insuccessi.
- cercano di creare uno scambio interdisciplinare costruttivo.
- cercano con coerenza di rafforzare la responsabilità personale dell'utente ai sensi dell'aiuto all'auto-aiuto.
- sono disposte/i a fornire all'utente i contatti di potenziali datori di lavoro.
- sono disposte/i a fare numerose telefonate per trovare un posto di lavoro o di tirocinio per l'utente.
- sono disposte/i a mostrare tenacia e volontà d'imporsi nella ricerca di posti di lavoro o di tirocinio per la propria/il proprio utente.
- sono disposte/i a proporre modalità creative per la ricerca del posto di lavoro.
- sono motivate/i a coinvolgere anche altre/i esperte/i nelle preparazioni, se necessario.
- sono consapevoli di quanto sia importante un comportamento efficace nell'ambito del processo di candidatura.
- sono disposte/i a porre al centro della propria attività il rafforzamento dell'autostima dell'utente.
- cercano di immedesimarsi nelle modalità di pensiero, nei valori e nelle norme dei datori di lavoro.
- sono consapevoli di quanto sia importante che durante il colloquio di presentazione vi sia una comprensione reciproca tra le parti.
- sono consapevoli di quanto siano importanti le differenze culturali ed etniche e affrontano le persone di culture diverse in modo costruttivo e rispettoso.
- sono disposte/i a vedere nel rafforzamento dell'autoefficacia la ricetta principale per un'integrazione duratura nel mercato del lavoro.

- sono disposte/i a elaborare, assieme all'utente, delle strategie individuali per gestire la situazione.
- sono motivate/i a collaborare in maniera cooperativa e costruttiva con i datori di lavoro oppure con la persona responsabile dell'utente e ad essere a disposizione quale referente.
- in situazioni di crisi cercano di intervenire in modo rapido, flessibile e determinato.
- sono consapevoli di quanto sia importante essere raggiungibili.
- sono consapevoli di quanto sia importante preparare bene i colloqui.
- sono consapevoli che su una situazione di crisi possano influire fattori personali ed esterni.
- sono disposte/i a tener conto dei bisogni delle persone coinvolte.
- in occasione di colloqui difficili cercano di comunicare in modo empatico, valorizzante, oggettivo, neutro, trasparente e professionale.
- durante il colloquio sono disposte/i a responsabilizzare l'utente.
- sono disposte/i a risolvere i conflitti in modo pratico e adottando la tecnica di *deescalation*.
- sono consapevoli dell'importanza del loro ruolo di intermediari(e) nelle situazioni di conflitto.
- cercano di gestire sempre in modo professionale le situazioni di tensione tra gli obiettivi dell'ente finanziatore e le possibilità e i bisogni dell'utente.
- sono disposte/i a prendere sul serio le competenze insufficienti o mancanti dell'utente e a discutere di provvedimenti utili con quest'ultima/o.
- sono consapevoli di quanto sia importante tenere un colloquio periodico sulla situazione con l'utente e se del caso con ulteriori persone rilevanti coinvolte.
- sono disposte/i a formulare degli obiettivi realistici assieme all'utente e a comunicarli all'occorrenza a ulteriori persone coinvolte.
- sono disposte/i a mantenere un rapporto di fiducia, valorizzante e professionale con la/il loro utente.
- sono disposte/i a rispettare le regole di base durante la collaborazione con l'utente, a lavorare senza pregiudizi con le risorse di cui dispone e a comportarsi sempre in modo discreto.
- sono consapevoli di quanto sia importante un rapporto professionale e di fiducia e un rapporto equilibrato tra vicinanza e distanza.
- cercano di mantenere l'equilibrio tra vita professionale e privata.
- sono disposte/i a riflettere regolarmente sui propri sentimenti e sul proprio vissuto e a chiedere, in forma adeguata, l'avviso di terzi in merito.
- sono consapevoli di quanto sia importante una sana gestione delle proprie risorse personali.
- in situazioni di tensione tra i gruppi di interesse cercano di trovare una soluzione comune, adatta a tutti.
- sono disposte/i a sostenere l'utente con un atteggiamento focalizzato sull'autonomia.
- sono consapevoli dell'importanza dei bisogni differenti dei gruppi di interesse e di una soluzione costruttiva e rispettosa dei principi economici.
- sono consapevoli del mandato di fornitura di servizi della propria organizzazione.
- sono disposte/i a reagire in modo flessibile ai cambiamenti delle condizioni quadro.

### **Metacognizione**

Le/i job coach inserimento lavorativo...

- valutano i bisogni relativi all'attività professionale dell'utente per quanto riguarda le competenze, le risorse, i limiti e i requisiti, per poterne derivare un profilo realistico delle competenze assieme all'utente.
- riconoscono i propri limiti professionali e all'occorrenza ne traggono provvedimenti adeguati.
- valutano i bisogni individuali dell'utente e ne traggono provvedimenti mirati.
- congiuntamente all'utente e al datore di lavoro effettuano un *matching* (abbinamento) basato sul profilo di competenze tra qualificazione e possibilità d'impiego.
- valutano in che misura l'utente sia in grado di gestire il colloquio per trarne il bisogno di sostegno, d'intesa con l'utente.

- valutano quale sia la forma di accompagnamento di cui ha bisogno l'utente per poter stabilire il tipo e l'intensità di assistenza adatti.
- valutano rapidamente la situazione di crisi, riconoscono quando all'utente manca la motivazione o rischia di interrompere il rapporto di lavoro e ne traggono immediatamente provvedimenti costruttivi.
- valutano rapidamente i conflitti e avviano misure adeguate e pratiche.
- riconoscono i propri limiti in modo da coinvolgere per tempo i servizi preposti agli interventi in caso di crisi.
- analizzano i conflitti che li riguardano e li situano nel contesto globale e avviano le misure necessarie per prendere le distanze.
- analizzano in modo completo e oggettivo la situazione di partenza di un colloquio difficile e lo preparano basandosi su tale analisi.
- classificano le differenti valutazioni della prestazione dell'utente per ottenerne una soluzione ottimale flessibile e armonizzata e che rispetti gli obiettivi, i bisogni, lo stato delle competenze e il processo di promovimento.
- analizzano la propria gestione dei gruppi di interesse e il proprio effetto su di essi e ne traggono dei provvedimenti utili.
- riflettono sulle proprie risorse energetiche e i limiti personali, riconoscono quando hanno bisogno di agire e ne traggono provvedimenti concreti e personali.
- analizzano i conflitti tra obiettivi e ne traggono soluzioni utili a tutti.

**Durata di validità dell'ID del modulo**

5 anni

## 7.3 Modulo 3: Agire assieme ai gruppi di interesse

### Condizioni

nessuna

### Competenza

Le/i job coach per l'inserimento lavorativo accompagnano e sostengono l'utente e collaborano in modo professionale e costruttivo con tutti i gruppi di interesse coinvolti. Partecipano a riunioni interdisciplinari o le pianificano e gestiscono, badando a un ambiente valorizzante. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo collaborano con gruppi di progetto interdisciplinari all'interno dell'istituzione per contribuire allo sviluppo di processi nuovi e alla rielaborazione di processi esistenti. Creano attivamente delle reti con potenziali datori di lavoro e sanno come convincerli a collaborare. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo argomentano e, grazie alle tecniche della comunicazione di cui dispongono, reagiscono in modo professionale alle obiezioni. S'informano sulle tendenze e sugli sviluppi nel proprio settore lavorativo e partecipano attivamente allo sviluppo ulteriore dello stesso.

**Competenze operative rilevanti** (cfr. il profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2)

B1, B2, B3, B4, C1, C2, C3, C4

### Controllo delle competenze

Critical Incidents con domande ulteriori, oralmente: 30 minuti

### Livello e numero del modulo

AP-M3 / Modulo dell'attestato professionale fed. «job coach inserimento lavorativo»

### Obiettivi

#### Attuazione

Le/i job coach inserimento lavorativo...

- collaborano con e sostengono diversi gruppi di interesse in modo professionale.
- collaborano in modo attivo e costruttivo a progetti interdisciplinari.
- creano attivamente e curano reti di contatti con potenziali datori di lavoro.
- posizionano in modo vantaggioso la propria/il proprio utente nei confronti di potenziali datori di lavoro.
- stabiliscono relazioni professionali con diversi gruppi di interesse.
- gestiscono in modo efficace le proprie risorse.
- trovano un equilibrio professionale nelle tensioni con i diversi gruppi di interesse.
- contribuiscono a innovazioni nel proprio campo di attività.

### Conoscenze / comprensione

Le/i job coach per l'inserimento lavorativo dispongono di ...

- conoscenze per mantenere in modo efficace delle reti di contatti.
- conoscenze approfondite nell'ambito della tecnica argomentativa e della gestione di obiezioni.
- conoscenze di base relative alle tecniche di comunicazione e di negoziazione, e alle tecniche di consulenze pratiche.
- buone conoscenze delle organizzazioni partner più importanti, dei rispettivi settori di competenza e delle loro prestazioni di servizio.
- un repertorio di metodologie e strumenti per rilevare i bisogni dei datori di lavoro.
- buone conoscenze della sfera di competenze, delle condizioni quadro, delle competenze e dei termini tecnici del datore di lavoro.
- conoscenze operative approfondite in materia di gestione dei colloqui, della conduzione e della moderazione di sedute.
- conoscenze di base specifiche ai gruppi di destinatari.
- conoscenze professionali approfondite nel settore dell'integrazione professionale.

- conoscenze metodologiche nell'ambito della gestione di progetti.
- conoscenze approfondite relative a fonti e metodi di ricerca.
- buone conoscenze del panorama formativo e della rispettiva situazione sul mercato del lavoro.
- buone conoscenze di settori, aziende e unioni delle arti e dei mestieri nella loro regione.
- buone conoscenze relative alle tecniche di conduzione dei colloqui e di negoziazione.
- un repertorio di tecniche e strumenti per l'autoriflessione, l'accertamento dei ruoli e la presa di distanza e sanno applicarli.
- un ampio ventaglio di tecniche della comunicazione e di risoluzione dei conflitti.
- conoscenze dettagliate delle direttive etiche e giuridiche da osservare nella gestione dell'utente.
- conoscenze approfondite della gestione delle risorse.
- conoscenze operative approfondite in materia di gestione dello stress.
- conoscenze approfondite delle condizioni quadro degli enti finanziatori e dei requisiti posti dal mercato del lavoro.
- conoscenze approfondite riguardanti la qualità della fornitura di servizi.
- buone conoscenze del bisogno e delle esigenze nei settori economico e sociale.
- conoscenze di base degli sviluppi nel proprio campo di attività.

### **Impostazione / valori / motivazione**

Le/i job coach inserimento lavorativo...

- sono motivate/i ad agire in modo proattivo e regolare quali partner affidabili e vincolanti con i gruppi di interesse e, all'occorrenza, a sostenere questi ultimi in modo mirato con mezzi ausiliari o informazioni sui servizi specializzati.
- si attengono a scadenze e strutture.
- cercano di difendere in modo convincente il proprio punto di vista di esperta/o nei confronti dei gruppi di interesse.
- cercano di formulare ed elaborare le informazioni in modo adatto ai gruppi di destinatari.
- sono consapevoli della cura costante e della collaborazione costruttiva con i gruppi di interesse, che possono anche andare oltre la prestazione concordata.
- si attengono in ogni momento all'obbligo del segreto professionale.
- sono pronte/i a collaborare con persone di discipline diverse alla ricerca di soluzioni e a partecipare attivamente al lavoro.
- sono disposte/i a difendere in modo professionale le proprie valutazioni dell'utente e a presentare le proprie affermazioni motivandole con esempi.
- sono consapevoli di quanto sia importante il loro punto di vista di esperte/i e il loro ruolo di job coach inserimento lavorativo.
- sono pronte/i ad ascoltare in maniera attiva, affrontare il proprio interlocutore e accettare richieste e obiezioni.
- sono disposte/i a cercare e accettare compromessi.
- sono motivate/i a verificare e migliorare i trasferimenti dal punto di vista dell'utente.
- cercano, in maniera proattiva, sistematica e orientandosi agli obiettivi, di ottenere potenziali datori di lavoro regionali e altri gruppi di interesse rilevanti per la propria/il proprio utente.
- sono motivate/i a illustrare l'utilità di una cooperazione a potenziali e attuali datori di lavoro e ad altri gruppi di interesse rilevanti.
- sono consapevoli di quanto sia importante comportarsi in modo professionale per ottenere una collaborazione proficua con i datori di lavoro e con altri gruppi di interesse rilevanti.
- cercano di sottolineare ai potenziali datori di lavoro i punti forti e le risorse dell'utente e di affrontare le eventuali obiezioni di questi ultimi in modo professionale senza però violare le disposizioni sulla protezione dei dati.
- sono disposte/i a mantenere un rapporto di fiducia, valorizzante e professionale con la/il loro utente.
- sono disposte/i a rispettare le regole di base durante la collaborazione con l'utente, a lavorare senza pregiudizi con le risorse di cui dispone e a comportarsi sempre in modo discreto.

- sono consapevoli di quanto sia importante un rapporto professionale e di fiducia e un rapporto equilibrato tra vicinanza e distanza.
- sono consapevoli di quanto siano importanti le differenze culturali ed etniche e affrontano le persone di culture diverse in modo costruttivo e rispettoso.
- sono consapevoli di fungere da modello di riferimento.
- cercano di mantenere l'equilibrio tra vita professionale e privata.
- sono disposte/i a riflettere regolarmente sui propri sentimenti e sul proprio vissuto e a chiedere, in forma adeguata, l'avviso di terzi in merito.
- sono consapevoli di quanto sia importante una sana gestione delle proprie risorse personali.
- in situazioni di tensione tra i gruppi di interesse cercano di trovare una soluzione comune, adatta a tutti.
- sono disposte/i a sostenere l'utente con un atteggiamento focalizzato sull'autonomia.
- sono consapevoli dell'importanza dei bisogni differenti dei gruppi di interesse e di una soluzione costruttiva e rispettosa dei principi economici.
- sono consapevoli del mandato di fornitura di servizi della propria organizzazione.
- sono disposte/i a reagire in modo flessibile ai cambiamenti delle condizioni quadro.
- cercano di presentare, in forma appropriata, le proprie idee innovative per sviluppare ulteriormente il proprio campo di attività.
- sono consapevoli di quanto sia importante apportare delle modifiche al proprio ambito professionale.
- sono disposte/i a gestire in modo curioso e aperto i cambiamenti e le novità.

### **Metacognizione**

Le/i job coach inserimento lavorativo...

- valutano la portata di incidenti e li comunicano al più presto ai servizi corrispondenti.
- valutano correttamente le informazioni legate a determinati criteri (destinatari, data/momento, contenuti ecc.).
- valutano in che modo e con quale intensità i datori di lavoro necessitano di sostegno e ne ricavano le procedure necessarie.
- valutano a che punto si trova l'integrazione dell'utente e adattano gli obiettivi ed eventuali provvedimenti alla situazione.
- valutano le obiezioni e a seconda delle circostanze ne traggono argomenti efficaci e vantaggi di una collaborazione oppure (invece) rinunciano a una collaborazione.
- rispetto a punti di vista divergenti, argomentano dalla prospettiva delle/dei job coach inserimento lavorativo.
- valutano la propria strategia organizzativa e ne traggono le tappe necessarie per un partenariato duraturo.
- analizzano la propria gestione dei gruppi di interesse e il proprio effetto su di essi e ne traggono dei provvedimenti utili.
- riflettono sulle proprie risorse energetiche e i limiti personali, riconoscono quando hanno bisogno di agire e ne traggono provvedimenti concreti e personali.
- analizzano i conflitti tra obiettivi e ne traggono soluzioni utili e comuni a tutti.
- valutano gli sviluppi nel proprio campo di attività e ne traggono misure concrete per lo sviluppo ulteriore del loro ambito professionale.

### **Durata di validità dell'ID del modulo**

5 anni



## **8 Allegato 2: Profilo di qualificazione**

La tabella delle competenze operative (cfr. la pagina successiva) e il livello professionale richiesto (descrizione delle competenze operative compresi i criteri di prestazioni), congiuntamente al profilo professionale (cfr. Punto 1.2 del regolamento/punto 2 delle direttive) formano il profilo di qualificazione.

## Tabella delle competenze operative

Campi di competenze operative		Competenze operative					
		1	2	3	4	5	6
A	Integrare l'utente nel mercato del lavoro	A1 Accertare il mandato assieme a tutte le persone coinvolte	A2 Effettuare assieme all'utente delle verifiche preliminari riguardanti le attività di lavoro	A3 Allestire un profilo delle competenze assieme all'utente	A4 Sostenere l'utente nella ricerca di un posto di formazione, di perfezionamento e di lavoro	A5 Sostenere l'utente durante i colloqui di presentazione	A6 Accompagnare l'accesso dell'utente al mercato del lavoro
		A7 Sostenere l'utente, dopo il suo accesso al mercato del lavoro, nell'esercizio della sua attività	A8 Sostenere l'utente in situazioni conflittuali e mediare tra i gruppi di interesse	A9 Tenere colloqui di valutazione riferiti alla situazione di lavoro dell'utente	A10 Redigere rapporti sull'andamento del provvedimento in corso	A11 Concludere la misura di accompagnamento assieme all'utente, tenendo conto del suo sviluppo e facendo riferimento al futuro	
B	Creare e curare le reti professionali	B1 Collaborare con i diversi gruppi di interesse	B2 Sostenere l'utente durante le riunioni interdisciplinari riguardo alle sue prossime tappe della (re)integrazione professionale	B3 Collaborare a progetti di sviluppo (ulteriore) di processi nell'istituzione	B4 Creare e curare reti con potenziali datori di lavoro		
		C1 Structurare in modo professionale le relazioni con i gruppi di interesse	C2 Gestire le proprie risorse in situazioni quotidiane	C3 Gestire le tensioni in riferimento alle esigenze dei diversi gruppi di interesse	C4 Sviluppare ulteriormente il proprio campo di attività tramite nuove informazioni e nuovi sviluppi		
C	Garantire i propri ruoli e le relazioni professionali						

## Livello dei requisiti

### Campo di competenze operative A: Integrare l'utente nel mercato del lavoro

Situazione di lavoro	Criteri di prestazioni
<p><b>A1 Accertare il mandato assieme a tutte le persone coinvolte</b></p> <p>La nuova/il nuovo utente prende contatto direttamente con le/i job coach per l'inserimento lavorativo oppure la relativa organizzazione oppure viene inviata/o direttamente da eventuali enti finanziatori e s'informa sull'offerta. Assieme alla nuova/al nuovo utente ed eventualmente altre persone coinvolte le/i job coach per l'inserimento lavorativo procedono ad accertare i mandati e a seconda del bisogno raccolgono già prime informazioni sulla situazione e sulla motivazione oppure effettuano un primo accertamento delle pretese, ad es. per quanto riguarda il salario. Informano l'utente in modo trasparente sulla procedura e le conseguenze e richiamano l'attenzione sul fatto che la collaborazione si basa sul comune accordo. Nell'ambito dell'accertamento del mandato le/i job coach per l'inserimento lavorativo decidono se accettare il mandato e quali obiettivi generali comprende (ad es. sviluppo di competenze chiave / capacità lavorativa di base, formazione, riqualificazione professionale, sostegno per la ricerca di un posto di lavoro/di una formazione) oppure respingere il mandato, e comunicano la propria decisione nella forma adeguata. A seconda della situazione, l'accertamento del mandato viene svolto dal superiore o avviene ai sensi del mandato dell'ente finanziatore.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di procedere a un accertamento del mandato in modo professionale e completo.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dispongono di conoscenze approfondite delle diverse assicurazioni sociali.</li> <li>hanno conoscenze di base specifiche dei gruppi di destinatari.</li> <li>dispongono di conoscenze operative degli approcci di <i>supported employment / supported education</i>, delle diverse modalità per affrontare il lavoro con l'utente e dell'accertamento del mandato.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>si adoperano per un accertamento sistematico del mandato, coinvolgendo attivamente l'utente.</li> <li>nel caso dovessero rifiutare il mandato sono disposte/i a comunicare tale decisione in modo adeguato e a indirizzare l'utente ad altri servizi oppure indicare altre opportunità.</li> <li>sono coscienti dell'importanza della buona collaborazione con gli enti inviati.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nell'ambito dell'accertamento del mandato sono in grado di valutare se accettare o rifiutare il mandato, per comunicare la propria decisione indicandone i motivi.</li> <li>riescono a valutare come e con quali fonti ottengono informazioni valide in merito a particolarità riferite a persone o a gruppi di destinatari e a consultare tali fonti in modo corrispondente.</li> </ul>
<p><b>A2 Effettuare assieme all'utente delle verifiche preliminari riguardanti l'attività di lavoro</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo tengono uno o più colloqui di orientamento con l'utente, se del caso in presenza di altre persone coinvolte. Si procurano, per quanto necessario, informazioni sulla situazione dell'utente (carriera professionale, contesto professionale e privato/situazione familiare, hobby, interessi, situazione finanziaria, certificato medico sull'adeguatezza (di un lavoro) oppure diagnosi medica, medicinali, ecc.), gestendole in modo diligente e in osservanza delle disposizioni di legge. Chiedono inoltre all'utente quali sono le sue richieste, i suoi obiettivi e le sue idee (salario, luogo di lavoro, professione ecc.). Assieme all'utente allestiscono un piano operativo con obiettivi e provvedimenti, indicando le prospettive e integrando, se possibile,</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di tenere colloqui di orientamento adeguati alla situazione, tenendo conto di tutte le informazioni rilevanti e coinvolgendo l'utente e ulteriori persone coinvolte.</li> <li>sono in grado di predisporre accertamenti individuali e su misura per quanto riguarda possibili luoghi d'impiego e attività lavorative.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hanno conoscenze operative approfondite in materia di gestione dei colloqui, della conduzione e della moderazione di sedute.</li> <li>conoscono dei metodi per rafforzare l'utente a garantire per sé stessa/o.</li> <li>conoscono a fondo i requisiti posti dal mercato del lavoro.</li> <li>hanno conoscenze di base specifiche dei gruppi di destinatari.</li> </ul>

<p>una pianificazione della carriera. Se del caso tengono inoltre conto degli obiettivi posti dall'ente finanziatore (ad es. accompagnamento nella ricerca di un posto di lavoro e al momento dell'assunzione d'impiego, nella riqualificazione professionale/formazione o in una riassunzione presso il vecchio luogo di lavoro). Concordano se necessario una liberazione dal segreto professionale oppure una procura, se l'utente dovesse seguire un trattamento medico o psicologico-psicoterapeutico. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo sensibilizzano l'utente sull'obiettivo e sulle condizioni per raggiungerlo. In caso di bisogno chiedono all'utente di firmare una dichiarazione di consenso. Dopo il colloquio le/i job coach per l'inserimento lavorativo allestiscono un dossier dell'utente e lo classificano. Inoltre informano tutte le persone coinvolte sui contenuti e sulla tipologia della collaborazione. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo pianificano e definiscono un <i>setting</i> adeguato per eventuali accertamenti (delle prestazioni), in parte richiesti dall'ente finanziatore e avviano provvedimenti per la loro valutazione (ad es. osservazione da parte di accompagnatrici/-tori socioprofessionali, colloqui strutturati con l'utente o informazioni da parte di terzi).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>hanno ottime conoscenze dell'applicazione del software per la gestione dei casi e dei sistemi di rilevamento delle/degli utenti, come pure delle norme sulla protezione dei dati.</li> <li>dispongono di conoscenze approfondite delle disposizioni rilevanti sulla protezione dei dati.</li> <li>hanno buone conoscenze riguardanti metodologie e strumenti per la valutazione delle competenze.</li> <li>dispongono di buone conoscenze nell'ambito delle tecniche di riscontro.</li> <li>dispongono di buone conoscenze di criteri determinanti per gli accertamenti.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>si sforzano sempre ad argomentare e decidere in modo professionale nelle situazioni di tensione legate agli obiettivi dell'ente finanziatore, alle condizioni quadro istituzionali e alle possibilità e ai bisogni dell'utente.</li> <li>sono consapevoli di quanto sia importante la dichiarazione di consenso ed, eventualmente, la liberazione dal segreto professionale.</li> <li>sono consapevoli di quanto siano importanti le differenze culturali ed etniche e affrontano le persone di culture diverse in modo costruttivo e rispettoso.</li> <li>sono disposte/i a instaurare e intrattenere un rapporto di fiducia, valorizzante, professionale ed equilibrato di vicinanza-distanza con la propria/il proprio utente.</li> <li>cercano di rilevare i desideri e le idee dell'utente in maniera differenziata.</li> <li>sono consapevoli dell'importanza di un <i>setting</i> adeguato per gli accertamenti con tutte le persone di rilievo coinvolte.</li> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di valutare in modo completo la situazione di partenza dell'utente, al fine di avviare misure corrispondenti.</li> <li>valutano se sia necessario procedere ad accertamenti ulteriori per circoscrivere i settori d'impiego e le attività lavorative adeguati all'utente in questione.</li> <li>sono in grado di valutare le competenze, i bisogni e i modelli di abilità dell'utente per derivarne tappe adeguate da intraprendere.</li> <li>riescono a valutare in modo affidabile le proprie competenze e se del caso coinvolgere delle/degli esperte/i.</li> </ul>
<p><b>A3 Allestire un profilo delle competenze assieme all'utente</b></p> <p>Assieme all'utente, le/i job coach per l'inserimento lavorativo allestiscono un profilo individuale delle competenze. Con domande adeguate, discutono e indagano sulle esigenze che ha l'utente riguardo alle attività professionali e al datore di lavoro, confrontandole con le possibilità, le risorse e i limiti dell'utente. In caso di bisogno, le/i job coach per l'inserimento lavorativo chiedono a specialisti e - d'intesa con l'utente - eventualmente a persone del contesto dell'utente di valutare quest'ultima/o e, assieme alla propria valutazione, si creano un'immagine complessiva dell'utente in questione. Rilevano inoltre il contesto dell'utente, limiti e risorse rilevanti per la professione, come pure informazioni risultanti da eventuali accertamenti. Descrivono le possibilità e le prospettive professionali dell'utente, e discutono assieme ad essa/o in quali professioni potrebbe sentirsi a proprio agio, tenuto conto del profilo specifico di</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di allestire un profilo professionale realistico assieme all'utente.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hanno buone conoscenze dei campi professionali e delle professioni e delle condizioni quadro economiche.</li> <li>presentano conoscenze approfondite del mercato del lavoro e dei requisiti posti dal medesimo.</li> <li>dispongono di conoscenze operative in materia di gestione dei colloqui, della conduzione e della moderazione di sedute.</li> <li>dispongono di buone conoscenze nell'ambito delle tecniche delle interrogazioni.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cercano di trovare una sintonia ottimale tra l'utente e l'attività professionale per evitare eventuali insuccessi.</li> <li>cercano di creare uno scambio interdisciplinare costruttivo.</li> </ul>

<p>cui dispone. Durante l'intero procedimento le/i job coach per l'inserimento lavorativo tengono conto degli obiettivi a breve, medio e lungo termine. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo coinvolgono pure i contatti di cui dispone l'utente. Sulla base di tali informazioni, assieme all'utente allestiscono un bilancio delle competenze che evidenzia in particolare la sua capacità e i suoi punti forti, badando a evitare che l'utente si sopravvaluti.</p>	<p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di valutare in modo completo i bisogni relativi all'attività professionale dell'utente per quanto riguarda le competenze, le risorse, i limiti e i requisiti, per poterne derivare un profilo realistico delle competenze assieme all'utente.</li> <li>riescono a riconoscere i propri limiti professionali e all'occorrenza derivarne provvedimenti adeguati.</li> </ul>
<p><b>A4 Sostenere l'utente nella ricerca di un posto di formazione, di perfezionamento e di lavoro</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo sostengono l'utente - a seconda del caso dopo un'eventuale preparazione - nella ricerca (autonoma) di un'attività professionale o di un posto di formazione adattato al suo profilo professionale. A tale scopo discutono con l'utente per come effettuare la ricerca di datori e posti di lavoro o istituti di formazione adeguati e se del caso sfruttano pure i contatti dell'utente. In caso di bisogno e d'intesa con l'utente contattano potenziali datori di lavoro e discutono con questi ultimi diverse possibilità di impiego (ad es. posto di stage, posto d'impiego standard, posto d'impiego di preparazione) e di finanziamento. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo eventualmente visitano il posto di lavoro per garantire che sia più adatto possibile. Sono possibili cooperazioni durature con datori di lavoro per posti di stage, di formazione o di lavoro. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo possono effettuare un <i>matching</i> (abbinamento) del posto di lavoro in collaborazione con i datori di lavoro ed elaborare assieme all'utente delle opportunità d'impiego adatte alle sue qualificazioni professionali. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo concordano il provvedimento risp. l'integrazione con l'utente e i datori di lavoro e stabiliscono il contatto. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo offrono all'utente un sostegno mirato per l'acquisizione delle competenze di cui ha bisogno per il processo di candidatura. Scelgono a tale scopo metodologie e <i>setting</i> adeguati e offrono sia preparazioni individuali alla candidatura sia corsi di gruppo sull'argomento. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo danno riscontro all'utente in merito al suo dossier e alla sua lettera di candidatura e se necessario e richiesto aiutano l'utente a rielaborarli. Aiutano l'utente a mettere in risalto le proprie risorse e forniscono indicazioni su come migliorare la formulazione dei punti deboli e dei limiti. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo si esercitano inoltre con l'utente effettuando dei colloqui di presentazione di prova. Se del caso coinvolgono altre/i esperte/i interne/i ed esterne/i nelle formazioni (ad es. specialista in risorse umane di un'azienda, formatrice/-tore). Talvolta prendono parte a simulazioni di candidature, assumendo il ruolo di un datore di lavoro fittizio. L'aspetto centrale di tutto il processo è rafforzare l'autostima dell'utente.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado sostenere l'utente su misura secondo i suoi bisogni durante la ricerca di un posto di lavoro e il processo di candidatura.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dispongono di conoscenze approfondite nell'ambito del processo di candidatura.</li> <li>dispongono di solide conoscenze operative in merito all'approccio di <i>empowerment</i> (responsabilizzazione).</li> <li>hanno buone conoscenze delle tecniche di comunicazione e di negoziazione, in particolare telefonate professionali e tecniche per una consulenza pratica.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cercano con coerenza di rafforzare la responsabilità personale dell'utente ai sensi dell'aiuto all'auto-aiuto.</li> <li>sono disposte/i a fornire all'utente i contatti di potenziali datori di lavoro.</li> <li>sono disposte/i a fare numerose telefonate per trovare un posto di lavoro o di tirocinio per l'utente.</li> <li>mostrano tenacia e volontà d'imporsi nella ricerca di posti di lavoro o di tirocinio per la propria/il proprio utente.</li> <li>sono disposte/i a proporre modalità creative per la ricerca del posto di lavoro.</li> <li>sono motivate/i a coinvolgere anche altre/i esperte/i nelle preparazioni, se necessario.</li> <li>sono consapevoli di quanto sia importante presentarsi in modo efficace durante il processo di candidatura.</li> <li>sono disposte/i a porre al centro della propria attività il rafforzamento dell'autostima dell'utente.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di valutare il bisogno individuale dell'utente e di trarne provvedimenti mirati.</li> <li>congiuntamente all'utente e al datore di lavoro sono in grado di effettuare un <i>matching</i> (abbinamento) basato sul profilo di competenze tra qualificazione e possibilità d'impiego.</li> </ul>

<p><b>A5 Sostenere l'utente durante i colloqui di presentazione</b></p> <p>Se necessario e richiesto, le/i job coach per l'inserimento lavorativo sostengono l'utente durante il colloquio di presentazione. Valutano in che misura l'utente può gestire il colloquio e lo discutono in precedenza, coinvolgendo l'utente nella decisione sul bisogno di sostegno desiderato. Durante il colloquio stesso le/i job coach per l'inserimento lavorativo assumono il ruolo di mediatrice/-tore tra l'utente e il datore di lavoro, spiegano e argomentano laddove necessario e cercano di creare una sensibilità comune per la situazione. Badano a che durante il colloquio si discuta della remunerazione dell'utente e s'impegnano a favore di una remunerazione adeguata alla situazione, d'uso nel settore e adattata alla prestazione e se necessario chiedono informazioni in merito.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di sostenere i colloqui di presentazione dell'utente secondo i bisogni di quest'ultima/o.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dispongono di buone conoscenze nell'ambito della comunicazione comprensibile e adeguata ai gruppi di destinatari.</li> <li>hanno conoscenze di base in economia aziendale e relative alle strutture aziendali.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cercano di immedesimarsi nelle modalità di pensiero, nei valori e nelle norme dei datori di lavoro.</li> <li>sono consapevoli di quanto sia importante che durante il colloquio di presentazione vi sia una comprensione reciproca tra le parti.</li> <li>sono consapevoli di quanto siano importanti le differenze culturali ed etniche e affrontano le persone di culture diverse in modo costruttivo e rispettoso.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di valutare in che misura l'utente sia in grado di gestire il colloquio, per trarne il bisogno di sostegno, d'intesa con l'utente.</li> </ul>
<p><b>A6 Accompagnare l'accesso dell'utente al mercato del lavoro</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo accompagnano l'utente al momento dell'accesso al mercato del lavoro. Sin dall'inizio l'aspetto centrale per garantire le opportunità di un accesso durevole al mercato del lavoro è il promovimento dell'autoefficacia dell'utente. Assieme all'utente e al datore di lavoro le/i job coach per l'inserimento lavorativo concordano gli obiettivi per i provvedimenti rispettivamente l'impiego lavorativo e affrontano l'argomento di una remunerazione adeguata alla situazione. Accertano eventualmente questioni assicurative e se necessario propongono di adattare la descrizione degli obblighi e/o del posto di lavoro come pure di adottare misure di sostegno adeguate da parte dell'azienda. Questi punti confluiscono nell'accordo che sarà firmato dalle tre parti coinvolte. Oltre agli obiettivi a cui lavora l'utente, il datore di lavoro s'impegna a sostenere rispettivamente a tener conto di determinati bisogni dell'utente. Di comune accordo viene stabilito un referente da parte dell'azienda e inoltre pure il coinvolgimento e l'informazione dei collaboratori. Le parti coinvolte stabiliscono inoltre la modalità dell'accompagnamento da parte della/del job coach per l'inserimento lavorativo (genere e intensità dei contatti). Le/i job coach per l'inserimento lavorativo dirigono tale processo, raccolgono domande e rispondono a queste ultime. A seconda delle circostanze accompagnano l'accesso al lavoro di un'utente con ulteriori provvedimenti.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di accompagnare l'accesso al mercato del lavoro dell'utente.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hanno conoscenze operative approfondite in materia di gestione dei colloqui, della conduzione e della moderazione di sedute.</li> <li>dispongono di solide conoscenze dei fattori di successo e degli ostacoli all'accesso al mercato del lavoro.</li> <li>hanno buone conoscenze del diritto del lavoro.</li> <li>hanno ottime conoscenze delle diverse metodologie volte a promuovere l'autoefficacia dell'utente.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>vedono nell'incremento dell'autoefficacia la ricetta principale per un'integrazione positiva nel mercato del lavoro.</li> <li>assieme all'utente e al datore di lavoro oppure al suo/alla sua rappresentante cercano di concordare le condizioni quadro più importanti per l'impiego lavorativo.</li> <li>sono consapevoli dell'importanza del loro ruolo di intermediari/e nel processo.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di valutare in modo affidabile il bisogno di sostegno dell'utente e di organizzare l'accompagnamento in maniera corrispondente.</li> </ul>

<p><b>A7 Sostenere l'utente, dopo il suo accesso al mercato del lavoro, nell'esercizio della sua attività</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo sostengono l'utente, il datore di lavoro e le sue équipe dopo l'accesso dell'utente al mercato del lavoro, a seconda del bisogno di quest'ultimo. Per le/i job coach per l'inserimento lavorativo al centro dell'attenzione è il rafforzamento dell'autoefficacia dell'utente. A seconda del <i>setting</i>, tale fase rientra in un provvedimento oppure ha luogo esclusivamente secondo i bisogni dell'utente. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo mantengono i contatti con l'utente e il datore di lavoro e la sua équipe e fungono da referente per tutti i gruppi di interesse per garantire che l'integrazione nel mercato del lavoro o il mantenimento del posto di lavoro durino nel tempo. A seconda del bisogno di sostegno dell'utente, le/i job coach per l'inserimento lavorativo stabiliscono il tipo di accompagnamento e l'intensità di assistenza adeguati. Accompagnano l'utente con misure individuali adeguate, rafforzano e incoraggiano l'utente in caso di domande o problemi. Si occupano inoltre di trasmettere all'utente gli aspetti centrali della cultura aziendale (abbigliamento, puntualità, comportamento, ecc.). Assieme all'utente le/i job coach per l'inserimento lavorativo elaborano delle strategie per far fronte ai requisiti che pone il posto di lavoro e affinché possa integrarsi nell'équipe. Nel caso si tratti di un ambiente istituzionale e se quest'ultimo lo consente, l'utente sarà sostenuto dalle/dai Job coach per l'inserimento lavorativo finché il distacco appare sensato, lo stesso sia richiesto dall'utente e concordato con il datore di lavoro.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di sostenere l'utente e il datore di lavoro, dopo l'accesso al mondo del lavoro, secondo le loro necessità.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hanno ottime conoscenze delle diverse metodologie volte a rafforzare l'autoefficacia dell'utente.</li> <li>dispongono di buone tecniche di comunicazione e di negoziazione come pure di tecniche per consulenze pratiche.</li> <li>hanno conoscenze metodologiche di Coaching e mediazione.</li> <li>dispongono di conoscenze approfondite in materia di fattori di un successo duraturo dell'integrazione nel mercato del lavoro.</li> <li>hanno conoscenze di base specifiche dei gruppi di destinatari.</li> <li>conoscono la cultura aziendale e sono in grado di trasmettere all'utente le loro conoscenze in merito.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>vedono nel rafforzamento dell'autoefficacia la ricetta principale per un'integrazione duratura nel mercato del lavoro.</li> <li>sono disposte/i a elaborare, assieme all'utente, delle strategie individuali per gestire la situazione.</li> <li>sono motivate/i a collaborare in maniera cooperativa e costruttiva con il datore di lavoro oppure con la persona responsabile dell'utente e ad essere a disposizione quale referente.</li> <li>sono consapevoli di quanto siano importanti le differenze culturali ed etniche e affrontano le persone di culture diverse in modo costruttivo e rispettoso.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di valutare quale sia la forma di accompagnamento di cui ha bisogno l'utente per poter stabilire il tipo e l'intensità di assistenza adatti.</li> <li>riescono a riconoscere i propri limiti professionali e all'occorrenza derivarne provvedimenti adeguati.</li> </ul>
<p><b>A8 Sostenere l'utente in situazioni conflittuali e mediare tra i gruppi di interesse</b></p> <p>Quando vi è il rischio di conflitti interpersonali o addirittura della perdita del posto di lavoro, le/i job coach per l'inserimento lavorativo analizzano la situazione e decidono rapidamente quale provvedimento costruttivo adottare. Tengono colloqui difficili con i gruppi di interesse coinvolti, preparando accuratamente il colloquio e analizzando la situazione in tutta la sua ampiezza. Durante il colloquio comunicano in modo aperto, valorizzante e oggettivo ed elaborano congiuntamente all'utente delle possibilità di soluzione e delle alternative.</p> <p>Se sorgono situazioni complesse o conflitti con il coinvolgimento dell'utente, le/i job coach per l'inserimento lavorativo affrontano il problema in modo proattivo e cercano il dialogo con tutte le persone coinvolte, sostenendole il più rapidamente possibile. Valutano la situazione, la riportano alla calma e la chiariscono in un colloquio di cui assumono la moderazione. In questa</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di superare le crisi in favore del mantenimento del posto di lavoro.</li> <li>sono in grado di dirigere colloqui difficili con il datore di lavoro e l'utente in modo professionale e pratico.</li> <li>sono in grado di risolvere i conflitti in maniera professionale.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hanno conoscenze in materia di gestione delle crisi e conoscono i servizi preposti agli interventi in caso di crisi.</li> <li>dispongono di conoscenze metodologiche relative alla tecnica di riscontro e ai colloqui dedicati alla soluzione di conflitti.</li> <li>dispongono delle conoscenze operative necessarie in materia di moderazione dei conflitti.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>in situazioni di crisi cercano di intervenire in maniera rapida, flessibile e determinata.</li> <li>sono consapevoli di quanto sia importante essere raggiungibili.</li> </ul>

<p>circostanza assumono il ruolo di intermediari tra le parti in conflitto, con l'obiettivo di continuare, nella misura del possibile, la collaborazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sono consapevoli dell'importanza di una buona preparazione dei colloqui.</li> <li>• sono consapevoli del fatto che una situazione di crisi possa essere influenzata da fattori personali ed esterni.</li> <li>• sono disposti a tener conto dei bisogni delle persone coinvolte.</li> <li>• in occasione di colloqui difficili cercano di comunicare in modo empatico, valorizzante, oggettivo, neutro, trasparente e professionale.</li> <li>• durante il colloquio sono disposte/i a responsabilizzare l'utente.</li> <li>• sono consapevoli di quanto siano importanti le differenze culturali ed etniche e affrontano le persone di culture diverse in modo costruttivo e rispettoso.</li> <li>• sono disposti a chiarire i conflitti in modo pratico e adottando la tecnica di <i>deescalation</i> (contenimento).</li> <li>• sono consapevoli dell'importanza del loro ruolo di intermediario nelle situazioni conflittuali.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare rapidamente una situazione di crisi, riconoscere una mancanza di motivazione o il rischio dell'interruzione e di derivarne misure immediate e costruttive.</li> <li>• riescono a valutare rapidamente i conflitti e ad avviare misure adeguate e pratiche.</li> <li>• sono in grado di riconoscere i propri limiti in modo da coinvolgere per tempo i servizi preposti agli interventi in caso di crisi.</li> <li>• sono in grado di analizzare i conflitti che li riguardano e a situarli nel contesto globale e ad avviare le misure necessarie per prendere le distanze.</li> <li>• sono in grado di analizzare la situazione di partenza di un colloquio difficile in modo completo e oggettivo e di prepararlo basandosi su tale analisi.</li> </ul>
<p><b>A9 Tenere colloqui di valutazione riferiti alla situazione di lavoro dell'utente</b></p> <p>A intervalli regolari le/i job coach per l'inserimento lavorativo organizzano con l'utente colloqui sulla situazione, a cui invitano l'utente e - a seconda della situazione - eventualmente altre persone coinvolte e si occupano della moderazione del colloquio. Assieme alle persone coinvolte discutono dello stato attuale, chiedono l'opinione delle persone coinvolte, elaborano congiuntamente delle prospettive per il futuro professionale e propongono eventuali misure ulteriori. Se l'utente non dovesse disporre di determinate competenze, le/i job coach per l'inserimento lavorativo accertano la situazione assieme a quest'ultimo e discutono dei diversi provvedimenti e di una possibile pianificazione della carriera. Nel prosieguo dell'accompagnamento dell'utente le/i job coach per l'inserimento lavorativo si attengono al processo di promovimento stabilito dall'istituzione oppure lo creano autonomamente assieme all'utente e lo adattano in modo flessibile ai bisogni e agli obiettivi come pure allo stato delle competenze dell'utente.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di condurre colloqui sulla situazione costruttivi e orientati al futuro, includendo eventualmente altre persone coinvolte.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hanno conoscenze operative in materia di gestione dei colloqui, della conduzione e della moderazione di sedute.</li> <li>• hanno conoscenze nell'ambito della comunicazione comprensibile e adeguata ai gruppi di destinatari.</li> <li>• dispongono di approfondite conoscenze operative delle tecniche volte a concordare gli obiettivi.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cercano di gestire sempre in modo professionale le situazioni di tensione tra gli obiettivi dell'ente finanziatore e le possibilità e i bisogni dell'utente.</li> <li>• sono disposte/i a prendere sul serio le competenze insufficienti o mancanti dell'utente e a discutere di provvedimenti utili con quest'ultima/o.</li> <li>• sono consapevoli di quanto sia importante tenere un colloquio periodico sulla situazione con l'utente e se del caso con ulteriori persone rilevanti coinvolte.</li> <li>• sono disposte/i a formulare degli obiettivi realistici assieme all'utente e a comunicarli all'occorrenza a ulteriori persone coinvolte.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>sono consapevoli di quanto siano importanti le differenze culturali ed etniche e affrontano le persone di culture diverse in modo costruttivo e rispettoso.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di classificare le differenti valutazioni della prestazione di un'utente per derivarne provvedimenti adeguati in maniera flessibile e armonizzata e che rispettino gli obiettivi, i bisogni, lo stato delle competenze e il processo di promovimento.</li> </ul>
<p><b>A10 Redigere rapporti sull'andamento del provvedimento in corso</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo allestiscono un rapporto sull'utente basandosi sui colloqui sulla situazione, sulla valutazione delle competenze, su ulteriori accertamenti e osservazioni come pure eventualmente su prescrizioni degli enti finanziatori. In tale rapporto illustrano l'andamento del provvedimento e forniscono una valutazione delle competenze e se del caso dell'idoneità dell'utente al collocamento. Eventualmente ne traggono le conseguenze (ad es. continuare a lavorare sugli obiettivi esistenti, concordare nuovi obiettivi, stabilire dei provvedimenti) e forniscono raccomandazioni su come continuare.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di redigere rapporti completi sull'utente.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hanno solide conoscenze operative in materia di elaborazione elettronica dei dati.</li> <li>dispongono di conoscenze approfondite dell'espressione scritta.</li> <li>presentano conoscenze specifiche e approfondite per job coach.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono coerenti e cercano di accogliere i bisogni dell'utente e di presentarli adeguatamente nel rapporto.</li> <li>sono consapevoli di quanto sia importante disporre di un rapporto sull'utente completo, informativo e formalmente corretto.</li> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di riflettere sulla propria gestione del potere e della dipendenza e se necessario di avviare i provvedimenti adeguati.</li> </ul>
<p><b>A11 Concludere la misura di accompagnamento assieme all'utente, tenendo conto del suo sviluppo e facendo riferimento al futuro</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo pianificano la conclusione della misura di accompagnamento quando scade la durata del provvedimento concordata con l'ente finanziatore, su richiesta dell'utente oppure basandosi sulla propria valutazione del provvedimento. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo concludono l'accompagnamento rispettivamente il provvedimento con un colloquio con l'utente e se del caso con altre persone coinvolte. Durante il colloquio le/i job coach per l'inserimento lavorativo discutono dello sviluppo personale dell'utente, delle sue prospettive professionali e forniscono una retrospettiva sull'accompagnamento. In tale contesto dimostrano la propria considerazione all'utente e le/gli fanno notare le sue risorse e capacità e se del caso anche i comportamenti problematici. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo affrontano pure l'argomento del futuro dell'utente. A seconda della situazione danno una previsione sull'attività professionale successiva, su una possibile carriera professionale o se del caso su ulteriori soluzioni collegate e nel limite delle proprie possibilità propongono indicazioni e aiuti all'utente (ad</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di gestire la conclusione di un provvedimento.</li> <li>sono in grado di terminare formalmente le misure di accompagnamento.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>conoscono le possibili alternative per il finanziamento e le istituzioni che offrono sostegno.</li> <li>hanno conoscenze operative approfondite in materia di gestione dei colloqui, della conduzione e della moderazione di sedute.</li> <li>hanno le conoscenze necessarie per le formalità legate alla conclusione (di un provvedimento).</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono disposte/i a riepilogare il processo di accompagnamento in modo globale e a illustrarlo.</li> <li>sono consapevoli di quanto sia importante un colloquio conclusivo per quanto riguarda la retrospettiva e la visione sul futuro.</li> </ul>

<p>es. URC, servizi sociali, Pro Infirmis). Assieme all'utente le/i job coach per l'inserimento lavorativo pianificano le tappe ulteriori e si assicurano che la conclusione del provvedimento di accompagnamento sia comprensibile.</p>	<p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di analizzare il processo di accompagnamento e di trasmettere all'utente riscontri informativi per il futuro.</li> </ul>
--	--

## Campo di competenze operative B: Creare e curare le reti professionali

Situazione di lavoro	Criteri di prestazioni
<p><b>B1 Collaborare con i diversi gruppi di interesse</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo accompagnano e sostengono l'utente e a seconda del bisogno offrono sostegno a tutti i gruppi di interesse (ad es. i familiari, i datori di lavoro, i servizi specializzati e l'ente finanziatore). S'impegnano ad attuare una collaborazione costruttiva e pratica con tutte le persone e i gruppi di interesse, comunicano regolarmente e apertamente e notificano rapidamente eventuali incidenti, facendo ricorso alle strutture previste a tale scopo. In caso di bisogno le/i job coach per l'inserimento lavorativo sostengono i datori di lavoro con mezzi ausiliari (ad es. rapporti, elenchi di controllo, verbali) per sostenere i procedimenti e l'amministrazione e creano collegamenti con i servizi specializzati corrispondenti. Ai sensi di una buona cura delle reti di contatti le/i job coach inserimento lavorativo, in caso di interruzione del rapporto di lavoro permettono al datore di lavoro di vedere il contesto generale e di regola rimangono a disposizione quale referente per domande o richieste anche oltre la durata di un provvedimento.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di collaborare in modo professionale con diversi gruppi di destinatari e a offrire il proprio sostegno.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dispongono di conoscenze per una gestione efficace delle reti.</li> <li>conoscono tecniche di comunicazione e di negoziazione come pure tecniche per consulenze pratiche.</li> <li>conoscono bene le organizzazioni partner più importanti, i rispettivi settori di competenza e le loro prestazioni di servizio.</li> <li>dispongono di un repertorio di metodologie e strumenti per rilevare i bisogni dei datori di lavoro.</li> <li>dispongono di buone conoscenze della sfera di competenze, delle condizioni quadro, delle competenze e dei termini tecnici del datore di lavoro.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono motivate/i ad agire in modo proattivo e regolare quali partner affidabili e vincolanti con i gruppi di interesse e, all'occorrenza, a sostenere questi ultimi in modo mirato con mezzi ausiliari o informazioni relative a servizi specializzati.</li> <li>si attengono a scadenze e strutture.</li> <li>cercano di difendere in modo convincente il proprio punto di vista di esperta/o nei confronti dei gruppi di destinatari.</li> <li>s'impegnano a formulare o elaborare le informazioni in modo adatto ai gruppi di destinatari.</li> <li>sono consapevoli della cura costante e della collaborazione costruttiva con i gruppi di interesse, che possono anche andare oltre la prestazione concordata.</li> <li>si attengono in ogni momento all'obbligo del segreto professionale.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di valutare gli incidenti e di notificarli in modo rapido ai servizi corrispondenti.</li> <li>sono in grado di valutare in modo corretto le informazioni legate a determinati criteri (destinatari/e, data/momento, contenuti ecc.).</li> <li>sono in grado di valutare sotto quale forma e con quale intensità i datori di lavoro necessitano di sostegno e di trarne i provvedimenti necessari.</li> </ul>

<p><b>B2 Sostenere l'utente durante le riunioni interdisciplinari riguardo alle sue prossime tappe della (re)integrazione professionale</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo partecipano a riunioni interdisciplinari concernenti le prossime tappe della (re)integrazione professionale o si occupano della moderazione delle riunioni. Con il loro approccio professionale partecipano attivamente al colloquio, espongono la propria valutazione dell'utente e documentano le proprie affermazioni con esempi concreti. Affrontano in modo adeguato gli argomenti degli altri interlocutori. Assieme alle persone coinvolte valutano a che punto si trova l'utente, armonizzano gli obiettivi provenienti dai diversi settori e se del caso ne traggono provvedimenti da adottare. Di regola l'utente partecipa ai colloqui. Se l'utente non riesce a formulare le proprie richieste, se ne occupa la/il job coach inserimento lavorativo.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di collaborare in modo costruttivo a livello interdisciplinare.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hanno conoscenze operative approfondite in materia di gestione dei colloqui, della conduzione e della moderazione di sedute.</li> <li>hanno conoscenze di base specifiche dei gruppi di destinatari.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono pronte/i a collaborare con persone di discipline diverse alla ricerca di soluzioni e a partecipare attivamente al lavoro.</li> <li>sono disposte/i a difendere in modo professionale le proprie valutazioni dell'utente e a presentare le proprie affermazioni motivandole con esempi.</li> <li>sono consapevoli di quanto sia importante il loro punto di vista di esperte/i e il loro ruolo di job coach inserimento lavorativo.</li> <li>sono disposte/i ad ascoltare in maniera attiva, affrontare il proprio interlocutore e accogliere richieste e obiezioni.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di valutare a che punto si trova l'utente per quanto riguarda l'inserimento e adattano gli obiettivi ed eventuali provvedimenti alla situazione.</li> <li>sono in grado di valutare le obiezioni e a seconda delle circostanze derivarne argomenti efficaci e vantaggi di una collaborazione oppure invece rinunciare a una collaborazione.</li> </ul>
<p><b>B3 Collaborare a progetti di sviluppo (ulteriore) di processi nell'istituzione</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo collaborano con gruppi di progetto interdisciplinari all'interno dell'istituzione. Contribuiscono allo sviluppo di processi nuovi e alla rielaborazione di processi esistenti, in particolare per quanto riguarda la creazione di interfacce al momento del trasferimento temporaneo o completo dal lavoro nell'istituzione verso il mercato del lavoro, testano questo genere di novità nel loro settore e forniscono un riscontro strutturato in merito.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di collaborare in modo attivo e costruttivo a progetti interdisciplinari.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dispongono di conoscenze professionali approfondite nel settore dell'integrazione professionale.</li> <li>dispongono di conoscenze metodologiche della gestione di progetti.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono disposte/i a cercare e accettare compromessi.</li> <li>sono disposte/i a collaborare con persone provenienti da discipline diverse.</li> <li>sono motivate/i a verificare e migliorare i trasferimenti dal punto di vista dell'utente.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di argomentare dalla prospettiva della/del job coach per l'inserimento lavorativo contro punti di vista divergenti.</li> </ul>
<p><b>B4 Creare e curare reti con potenziali datori di lavoro</b></p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p>

Le/i job coach per l'inserimento lavorativo creano, attivamente e con metodi adeguati, una rete di potenziali datori di lavoro, assicurazioni sociali e altri gruppi di interesse rilevanti per la propria/il proprio utente, utilizzando i contatti esistenti dei collaboratori dell'istituzione e dell'utente. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo creano in particolare delle reti mirate con ditte, assicurazioni sociali e altri gruppi di interesse rilevanti ubicati nelle vicinanze. Nei confronti dei potenziali datori di lavoro e delle assicurazioni sociali le/i job coach per l'inserimento lavorativo si adoperano in favore della propria/del proprio utente, mettendone in risalto i punti forti e le risorse. Mostrano ai datori di lavoro come l'impiego dell'utente può produrre una situazione "win-win", vale a dire utile per entrambi. Contrattano le condizioni di assunzione dell'utente o cercano di volta in volta in modo mirato dei possibili datori di lavoro, basandosi sul profilo e sui bisogni dell'utente. Eventualmente le/i job coach per l'inserimento lavorativo invitano potenziali e attuali datori di lavoro e altri gruppi di interesse rilevanti a eventi, per creare una rete di contatti. Nel contatto con questi ultimi le/i job coach per l'inserimento lavorativo cercano di attirare l'interesse dei datori di lavoro sulle loro richieste, proponendo ad es. delle giornate di lavoro di prova o progetti pilota adatti oppure illustrano loro i vantaggi per la loro azienda (aumento in immagine, rivalutazione dell'azienda verso l'interno e verso l'esterno ecc.). Le/i job coach per l'inserimento lavorativo registrano in maniera sistematica tutti i datori di lavoro rilevanti, aggiornano regolarmente gli eventi e lo stato attuale delle cose, e in tal modo mantengono aggiornati i dati. Se necessario prendono contatto per chiedere riscontro. Sono consapevoli che le cooperazioni sono possibili grazie a quelle aziende che riflettono sull'integrazione, investono tempo nell'argomento e si assumono eventuali rischi.

- sono in grado di creare e curare attivamente contatti di rete con potenziali datori di lavoro.
- sono in grado di posizionare la propria/il proprio utente in modo favorevole nei confronti dei potenziali datori di lavoro.

#### **Conoscenze, comprensione**

- dispongono di conoscenze nell'ambito della tecnica argomentativa e della gestione di obiezioni.
- hanno buone conoscenze relative a fonti e metodi di ricerca.
- dispongono di buone conoscenze del panorama formativo e della rispettiva situazione sul mercato del lavoro.
- conoscono bene settori, aziende e unioni delle arti e dei mestieri nella loro regione.
- hanno buone conoscenze relative alle tecniche di conduzione dei colloqui e di negoziazione.

#### **Impostazioni, valori, motivazione**

- cercano, in maniera proattiva, sistematica e orientandosi agli obiettivi, di ottenere potenziali datori di lavoro regionali e altri gruppi di interesse rilevanti per la propria/il proprio utente.
- sono motivate/i a illustrare l'utilità di una cooperazione a potenziali e attuali datori di lavoro e ad altri gruppi di interesse rilevanti.
- sono consapevoli di quanto sia importante comportarsi in modo professionale per ottenere una collaborazione proficua con i datori di lavoro e con altri gruppi di interesse rilevanti.
- cercano di sottolineare ai potenziali datori di lavoro i punti forti e le risorse dell'utente e di affrontare le eventuali obiezioni di questi ultimi in modo professionale senza però violare le disposizioni sulla protezione dei dati.

#### **Metacognizione**

- sono in grado di valutare la propria strategia organizzativa e di trarne le tappe necessarie per raggiungere un partenariato duraturo.
- sono in grado di valutare le obiezioni e a seconda delle circostanze derivarne argomenti efficaci e vantaggi di una collaborazione oppure (invece) rinunciare a quest'ultima.

## Campo di competenze operative C: Garantire i propri ruoli e le relazioni professionali

Situazione di lavoro	Criteri di prestazioni
<p><b>C1 Structurare in modo professionale le relazioni con i gruppi di interesse</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo sono consapevoli del proprio ruolo e organizzano in modo professionale il rapporto con l'utente, l'équipe, i superiori e altri gruppi di interesse. Nella gestione dell'utente le/i job coach per l'inserimento lavorativo rispettano le regole di base dell'organizzazione e osservano la propria gestione con l'utente e l'effetto della propria comunicazione. Trattano l'utente senza pregiudizi e in modo discreto, lavorano con le risorse di cui dispone l'utente e gestiscono gli insuccessi con buon senso e in modo professionale. Intrattengono relazioni professionali con l'utente e permettono a quest'ultima/o di acquisire i processi di apprendimento. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo instaurano una base di fiducia per la collaborazione, sono consapevoli del proprio ruolo e del proprio mandato nei confronti dell'utente e incarnano i valori e le norme dell'istituzione. S'impegnano a favore della propria/del proprio utente, sono però anche consapevoli dei limiti delle proprie competenze. Nella gestione dell'utente sopportano le tensioni e superano in modo professionale situazioni difficili e conflitti. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo si rendono conto quando la loro imparzialità è fortemente compromessa e reagiscono di conseguenza. A tale scopo riflettono regolarmente sul proprio ruolo e chiedono riscontri professionali, tra gli altri concernenti le seguenti domande: Qual è il mio effetto verso l'esterno? Valuto correttamente la situazione? Che cosa posso migliorare? Cosa ne è della vicinanza/distanza?</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di instaurare relazioni professionali con diversi gruppi di interesse.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dispongono di un repertorio professionale di tecniche e strumenti per l'auto-riflessione, l'accertamento dei ruoli e la presa di distanza e sanno applicarli.</li> <li>dispongono di un ampio ventaglio di tecniche di comunicazione e di risoluzione dei conflitti.</li> <li>conoscono nel dettaglio le direttive etiche e giuridiche da osservare nella gestione dell'utente.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono disposte/i a mantenere un rapporto di fiducia, valorizzante e professionale con la/il loro utente.</li> <li>sono disposte/i a rispettare le regole di base durante la collaborazione con l'utente, a lavorare senza pregiudizi con le risorse di cui dispone e si comportano sempre in modo discreto.</li> <li>sono consapevoli di quanto sia importante un rapporto professionale e di fiducia e un rapporto equilibrato tra vicinanza e distanza.</li> <li>sono consapevoli di quanto siano importanti le differenze culturali ed etniche e affrontano le persone di culture diverse in modo costruttivo e rispettoso.</li> <li>sanno di fungere da modello di riferimento.</li> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di analizzare la propria gestione dei gruppi di interesse e il proprio effetto su di essi e di trarne provvedimenti utili.</li> </ul>
<p><b>C2 Gestire le proprie risorse in situazioni quotidiane</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo reggono lo stress fisico e psichico e hanno cura della propria salute psichica e fisica. Si conoscono a fondo, si rispettano e riflettono continuamente sul proprio comportamento e sul proprio ruolo, ne traggono le conclusioni per il proprio comportamento, adattandolo in maniera corrispondente. Sono in grado di riconoscere ed esprimere i propri sentimenti e il proprio vissuto e di continuare a chiedere attivamente l'avviso di terzi in merito. A tale scopo le/i job coach per l'inserimento lavorativo partecipano regolarmente a colloqui sotto forma di intervistazioni (consulenza collegiale), supervisioni o riunioni dell'équipe. In occasione di tali colloqui si scambiano le proprie opinioni sulle sfide professionali, analizzando all'interno dell'équipe sia le situazioni con l'utente sia le questioni legate alla collaborazione. Riflettono sul proprio atteggiamento nei confronti dell'utente,</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di gestire efficacemente le proprie risorse.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>conoscono a fondo il settore della gestione delle risorse.</li> <li>hanno conoscenze operative approfondite in materia di gestione dello stress.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cercano di mantenere l'equilibrio tra vita professionale e vita privata.</li> <li>sono disposte/i a riflettere regolarmente sui propri sentimenti e sul proprio vissuto e a chiedere, in forma adeguata, l'avviso di terzi in merito.</li> <li>sono consapevoli di quanto sia importante gestire in modo sano le proprie risorse.</li> </ul>

<p>approfondiscono se del caso la propria sensibilità in merito alla sua situazione complessa, discutono della distanza necessaria da mantenere verso i suoi problemi come pure delle opportunità e dei limiti per promuovere lo sviluppo dell'utente nell'ambito del proprio lavoro. Da questo scambio sulle osservazioni ed esperienze tratte dal lavoro quotidiano con l'utente e dall'attività comune di riflessione, ottengono informazioni utili per la propria attività e se del caso ne traggono provvedimenti da adottare. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo creano un equilibrio personale tra l'attività lavorativa e il tempo libero e adottano consapevolmente diversi provvedimenti per il riposo. Compensano regolarmente i propri interessi, riflettono sul proprio bilancio energetico e per mantenerlo limitano consapevolmente l'organizzazione del lavoro. Se necessario le/i job coach per l'inserimento lavorativo si rivolgono per tempo ai propri superiori e avviano provvedimenti per potersi rigenerare.</p>	<p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di riflettere sul proprio bilancio energetico e sui propri limiti, di riconoscere quando hanno bisogno di agire e di trarne provvedimenti concreti e personali.</li> </ul>
<p><b>C3 Gestire le tensioni in riferimento alle esigenze dei diversi gruppi di interesse</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo gestiscono in modo professionale le diverse tensioni che si presentano loro durante il lavoro quotidiano. Creano un buon equilibrio tra i bisogni di diversi gruppi di interesse (l'utente e i suoi familiari, ente gestore, datore di lavoro) e i relativi bisogni collegati. Trattano tutti i gruppi di interesse in maniera uguale e riescono a gestire bene i conflitti tra obiettivi. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo cercano in particolare di coinvolgere tutte le persone interessate in maniera da chiarire le condizioni quadro e che tutti collaborino in modo pragmatico.</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di equilibrare in modo professionale le tensioni con i gruppi di interesse diversi.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dispongono di conoscenze approfondite delle condizioni quadro degli enti finanziatori e dei requisiti posti dal mercato del lavoro.</li> <li>hanno conoscenze approfondite riguardanti la qualità della fornitura di servizi.</li> <li>conoscono bene i bisogni e le pretese dei settori economico e sociale.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>in situazioni di tensione tra i gruppi di interesse cercano di trovare una soluzione comune, adatta a tutti.</li> <li>sono disposte/i a sostenere l'utente con un atteggiamento focalizzato sull'autonomia.</li> <li>sono consapevoli di quanto siano importanti i bisogni differenti dei gruppi di interesse e la soluzione costruttiva e rispettosa dei principi economici.</li> <li>sono consapevoli del mandato di fornitura di servizi della propria organizzazione.</li> <li>sono disposte/i a reagire in modo flessibile ai cambiamenti delle condizioni quadro.</li> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di analizzare conflitti tra obiettivi e di trarne soluzioni utili e comuni.</li> </ul>
<p><b>C4 Sviluppare ulteriormente il proprio campo di attività tramite nuove informazioni e nuovi sviluppi</b></p> <p>Le/i job coach per l'inserimento lavorativo sono attente/i ai cambiamenti in atto nel proprio ambito professionale. Le/i job coach per l'inserimento lavorativo s'informano sulle tendenze e sugli sviluppi in atto nel proprio campo di attività, li adottano e ne traggono misure concrete per lo sviluppo ulteriore del loro lavoro quotidiano. Presentano i provvedimenti in una forma adeguata (ad es. nei</p>	<p>Le/i job coach inserimento lavorativo...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di contribuire alle innovazioni nel proprio campo di attività.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hanno conoscenze di base degli sviluppi in atto nel proprio campo di attività.</li> </ul>

gruppi di progetto, presso i superiori, in équipe interdisciplinari) e partecipano attivamente alle discussioni sullo sviluppo ulteriore del campo di attività.

**Impostazioni, valori, motivazione**

- cercano di presentare, in forma appropriata, le proprie idee innovative per sviluppare ulteriormente il proprio campo di attività.
- sono consapevoli di quanto sia importante apportare delle modifiche al proprio ambito professionale.
- sono disposte/i ad affrontare in modo curioso e aperto i cambiamenti e le novità.

**Capacità metacognitive**

- sono in grado di valutare gli sviluppi nel proprio campo di attività e di trarne misure concrete per sviluppare ulteriormente il proprio ambito professionale.

## 9 Allegato 3: Glossario

Richiesta di ricusazione	La richiesta di ricusazione permette ai candidati all'esame di chiedere di sostituire una perita/un perito assegnata/o loro per un esame.
Competenze operative professionali	La competenza è una disposizione che abilita le persone a risolvere con successo determinati tipi di problemi, vale a dire di superare delle situazioni concrete di un determinato tipo. Le competenze operative professionali sono le capacità di una persona di svolgere con successo un'attività professionale facendo capo alle proprie competenze personali, metodologiche, professionali e sociali.
Profilo professionale	Il profilo professionale è una descrizione compatta della professione (da 1 a 1.5 pagine A4) e definisce il campo d'attività (chi sono i gruppi di destinatari, le persone di riferimento, le/gli utenti), le competenze operative professionali più importanti o i criteri di prestazioni e le esigenze poste ai professionisti per l'esercizio della professione (autonomia, creatività/innovazione, ambiente di lavoro, condizioni di lavoro). Descrive inoltre il contributo della professione alla sostenibilità economica, sociale, ed ecologica. Il profilo professionale è parte integrante del regolamento d'esame (obbligatorio) e delle direttive (facoltativo).
Criterio di valutazione	Un criterio di valutazione indica quali criteri vengono adottati per valutare una competenza. Fanno parte dei criteri le conoscenze professionali e le abilità richieste. I criteri vengono formulati prima di un esame e indicano che cosa ci si attende e che cosa sarà osservato, quali prestazioni devono essere adempiute e quali abilità devono essere presenti per fornire una buona prestazione. Sono la base per la correzione o la valutazione dell'esame.
Critical Incidents	Critical Incidents sono una forma d'esame. Un <i>critical incident</i> descrive una situazione rilevante per un posto di lavoro che può essere risolta tramite competenze scelte. Alle candidate e ai candidati viene presentata una situazione tratta dalla pratica professionale tramite la quale descrivono la procedura concreta che adottano.
Attestato professionale federale APF	Diploma di un esame federale di professione
Certificato federale di formazione pratica AFP	Diploma di una formazione professionale di base biennale
Attestato federale di capacità AFC	Diploma di una formazione professionale di base triennale o quadriennale
Colloquio tecnico	Il colloquio tecnico è una forma di esame in cui le candidate e i candidati parlano con una perita o un perito su un argomento legato alla professione. Durante questo colloquio dimostrano di disporre di conoscenze del settore professionale e di essere in grado di argomentare, riflettere e trovare delle alternative.
Descrizioni di casi	Le descrizioni di casi sono una forma di esame. Descrivono avvenimenti o situazioni impegnativi tratti dalla quotidianità del lavoro di un operatore specializzato. Tali descrizioni di casi vengono presentati alle candidate e ai



	candidati e viene chiesto loro di descrivere un comportamento possibile e di motivarlo.
Commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ)	La commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ) è l'organo che si assume tutti i compiti legati a un esame federale di professione o a un esame professionale federale superiore, secondo il modello di "sistema modulare con esame finale". La commissione viene eletta dall'organo responsabile. I suoi compiti sono definiti nel regolamento d'esame. A differenza della commissione d'esame, alla commissione GQ deve pure definire e garantire la qualità delle descrizioni dei moduli e dei certificati di fine modulo.
Dimensione di competenze attuazione	→ competenza (operativa) riferita all'attuabilità. Descrive l'attività/azione concreta durante una situazione di lavoro.
Dimensione di competenze conoscenze/comprendimento	→ competenza (operativa) riferita alle conoscenze professionali di cui dispone una persona. Comprende ad esempio le conoscenze professionali, le basi teoriche, le conoscenze metodologiche e dei processi.
Dimensione di competenze impostazioni/valori/motivazione	→ competenza (operativa) riferita agli aspetti motivazionali necessari alla disponibilità che occorre per agire.
Dimensione di competenze metacognizione	→ competenza (operativa) riferita alla capacità di riflessione e di analisi necessaria per una gestione professionale del comportamento descritto.
Orientamento alle competenze	Per orientamento alle competenze s'intende l'elaborazione concettuale di diplomi od offerte formative federali che si orientano alle competenze operative professionali. Non basta padroneggiare dei fatti, ma i professionisti devono riuscire a impiegare le proprie conoscenze in situazioni concrete, quando le domande sono insolite, i problemi mal definiti, quando è necessario collaborare con altre persone e serve una grande autoresponsabilità.
Modulo	I moduli comprendono diverse competenze tratte dal profilo di qualificazione raggruppati in un modulo sensato a livello tematico. I moduli idealmente si orientano alla logica della pratica professionale e non a una logica delle materie.
Piano modulare	Il piano modulare è una descrizione e se del caso una rappresentazione grafica dei moduli che portano a un esame federale di professione o a un esame professionale superiore ai sensi del modello di "sistema modulare con esame finale".
Descrizione del modulo / identificazione del modulo	Per ogni modulo viene allestita una descrizione del modulo. Le descrizioni dei moduli, negli esami effettuati secondo il modello di "sistema modulare con esame finale", sono parte integrante delle direttive. Le descrizioni dei moduli contengono almeno gli elementi seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• un titolo breve e concreto, che si riferisce alla competenza del modulo</li> <li>• gli obiettivi, vale a dire quali dimensioni delle competenze devono essere raggiunte</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la descrizione dei requisiti necessari per assolvere il modulo</li> <li>• la descrizione breve e concisa delle attività professionali a cui si riferisce il modulo</li> <li>• la definizione del tipo e della durata del controllo delle competenze (=certificato di fine modulo)</li> <li>• la durata (la validità del certificato di fine modulo per l'ammissione all'esame finale)</li> </ul>
Organizzazione del mondo del lavoro (oml)	Per organizzazioni del mondo del lavoro s'intendono partner sociali, associazioni professionali, altre organizzazioni competenti e altri offerenti della formazione professionale. Le organizzazioni meramente orientate alla scuola non sono organizzazioni del mondo del lavoro. Le organizzazioni del mondo del lavoro, da sole o assieme ad altre organizzazioni del mondo del lavoro, costituiscono l'organo responsabile per gli esami federali.
Presentazione	Nel metodo d'esame "presentazione" l'oggetto dell'esame è la competenza di presentazione delle candidate e dei candidati che elaborano una domanda tipica della professione e presentano alle perite e ai periti il risultato raggiunto. La valutazione è focalizzata sulla qualità della presentazione.
Perite e periti d'esame	Le perite e i periti d'esame hanno l'incarico di preparare e svolgere esami o parti di esami a nome dell'organo responsabile degli esami. Si tratta di specialisti qualificati.
Regolamento d'esame	Il regolamento d'esame è il documento che funge da base legale per un esame federale di professione o un esame professionale superiore. Viene redatto sulla base di un testo guida. Il regolamento deve essere approvato dalla SEFRI.
Rapporto di riflessione	Il rapporto di riflessione è una forma d'esame. Le candidate e i candidati analizzano e riflettono sulla propria pratica professionale e in un rapporto scritto documentano le proprie conoscenze maturate dall'esperienza.
Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI	La segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione è l'autorità federale che approva i regolamenti d'esame e che esercita la vigilanza sugli esami federali di professione e gli esami professionali federali. Per ulteriori informazioni rinviamo a <a href="http://www.sbf.admin.ch">www.sbf.admin.ch</a> ( <a href="https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home.html">https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home.html</a> )
Organo responsabile	L'organo responsabile è competente per lo sviluppo, la distribuzione e l'aggiornamento regolare del regolamento d'esame e delle direttive. Pubblica e svolge inoltre l'esame federale. L'organo responsabile è composto da una o più organizzazioni del mondo del lavoro (oml) e di regola è attivo a livello svizzero su tutto il territorio.
Direttive	Le direttive contengono ulteriori informazioni sul regolamento d'esame e sono emanate dalla commissione d'esame o dalla commissione per la garanzia della qualità o dall'organo responsabile. Il loro scopo è tra gli altri di spiegare con maggiore dettaglio il regolamento d'esame alle e ai candidati. Contrariamente al regolamento d'esame le direttive non contengono disposizioni che

---

fungono da base legale. Le direttive devono essere redatte in maniera tale da permettere di superare l'esame anche senza aver prima frequentato un corso, vale a dire che i criteri di valutazione (rispettivamente i criteri di prestazioni) per le singole parti d'esame devono essere definiti.

---

Analisi della videoregistrazione

L'analisi della videoregistrazione è una forma di esame che verifica la capacità delle/dei candidati di analizzare il comportamento di un professionista. A tale scopo le candidate e i candidati osservano un colloquio o un estratto di un colloquio o un comportamento corrispondente in base a una videoregistrazione, analizzano il comportamento del professionista e presentano in seguito i propri risultati in forma orale o scritta.

---