

# **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  
accompagnatrice socioprofessionale / accompagnatore socio-  
professionale  
con attestato professionale federale**

del 13 gennaio 2022

Sulla base del regolamento per l'esame del 11 gennaio 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>9</b>
5.1	Parte d'esame 1: Riflessione sulle competenze	10
5.2	Parte d'esame 2: Promozione dello sviluppo individuale delle persone accompagnate	11
5.3	Parte d'esame 3: Ricerca professionale di soluzioni all'interno del team per l'organizzazione di un lavoro adeguato e per la collaborazione nel contesto interdisciplinare	11
5.4	Panoramica sulle parti d'esame	12
5.5	Attribuzione delle note (punto 6 del regolamento)	12
5.6	Condizioni per il superamento dell'esame finale (punto 6.41 del regolamento)	13
5.7	Procedura in caso di mancato superamento dell'esame (punto 7.3 del regolamento)	13
<b>6</b>	<b>Emanazione</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Allegato 1: Identificazioni dei moduli</b>	<b>14</b>
7.1	Modulo 1: Promuovere lo sviluppo individuale delle persone accompagnate	14
7.2	Modulo 2: Impostare la comunicazione, i ruoli, le relazioni e il proprio comportamento	17
7.3	Modulo 3: Realizzare i mandati di accompagnamento socioprofessionale	20
7.4	Modulo 4: Impostare la collaborazione e le condizioni quadro	23
<b>8</b>	<b>Allegato 2: Profilo di qualificazione</b>	<b>25</b>
<b>9</b>	<b>Allegato 3: Glossario</b>	<b>41</b>

## **1 Introduzione**

L'attestato professionale federale di accompagnatrice socioprofessionale / accompagnatore socioprofessionale 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 in maniera intermodulare 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 accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali 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 accompagnatrice socioprofessionale / accompagnatore socioprofessionale del 11.01.2021 (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**

Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali seguono le persone il cui accesso al mondo del lavoro è difficoltoso per diversi motivi, ad esempio: persone con una disabilità, persone che stanno scontando una pena, persone con dipendenze, persone con un passato migratorio, giovani bisognosi di sostegno, persone alla ricerca di un impiego o persone beneficiarie dell'assistenza sociale. Lavorano in istituti e organizzazioni sociali oppure presso aziende del mercato generale del lavoro che offrono posti di lavoro per persone bisognose di sostegno. Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali agevolano lo sviluppo delle persone accompagnate tramite il lavoro. Seguono i processi lavorativi orientati al mercato tenendo conto delle risorse e dei bisogni individuali delle persone accompagnate e gestiscono dei gruppi.

### **Principali competenze operative**

Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali sostengono e abilitano le persone, collaborando con loro, a difendere i propri interessi, a riconoscere il proprio potenziale e a impegnarsi attivamente. Effettuano accertamenti per fare il punto della situazione, determinano le misure di sostegno con le persone accompagnate e li valutano insieme. Seguono le persone accompagnate sul posto di lavoro e predispongono l'ambiente secondo le loro esigenze. In questo modo sostengono lo sviluppo individuale delle persone che accompagnano. In qualità di membri di un'unità di produzione e di servizio Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali trasmettono le proprie conoscenze in materia al proprio team, composto da altri accompagnatori e accompagnatrici socioprofessionali.

Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali dispongono di conoscenze comprovate nell'accompagnamento di persone bisognose di sostegno. In questo contesto un'attenzione particolare è rivolta alla gestione di gruppi: garantiscono la capacità lavorativa all'interno del gruppo, risolvono conflitti e conducono discussioni di gruppo. Si occupano inoltre della pianificazione del lavoro e dell'istruzione del gruppo, e all'occorrenza tengono corsi di formazione.

Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali operano a livello professionale tra il mondo economico e la produzione o la fornitura di servizi, in armonia con gli obiettivi e le risorse delle persone che vengono accompagnate e con la misura di sostegno o il mandato di sviluppo. In collaborazione con le persone accompagnate, sviluppano aiuti adeguati per i lavori da realizzare e ottimizzano le procedure

per le istruzioni, ecc. Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali contribuiscono attivamente all'acquisizione di nuovi mandati e ne garantiscono la realizzazione. Redigono preventivi e sviluppano idee per nuovi prodotti e servizi nel loro campo di lavoro per clienti esterni.

Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali lavorano in modo costruttivo con i vari gruppi di interesse, partecipano allo scambio tra professionisti in team interdisciplinari oppure collaborano a progetti interdisciplinari volti a sviluppare e rielaborare processi istituzionali.

Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali 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**

Le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali lavorano generalmente all'interno di un team, ma la loro funzione consiste nel dirigere un gruppo di persone bisognose di sostegno. Il loro ambiente di lavoro è complesso: collaborano con vari interlocutori con esigenze diverse, quali le persone accompagnate, i familiari di queste ultime, altri specialisti, mandanti, enti finanziatori, clienti del servizio e della produzione e datori di lavoro. Devono conciliare queste esigenze su base individuale e gestire in modo professionale eventuali conflitti tra gli obiettivi. Gli elementi centrali sono sempre i seguenti: il lavoro con le persone accompagnate e la promozione del loro sviluppo in vista del loro ingresso nel mondo del lavoro, il mantenimento delle competenze sociali e metodologiche, la stabilità e la continuità in termini di qualità e quantità di lavoro o di sostegno durante un'assenza (ad esempio in caso di malattia).

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

Il lavoro non è solo un fattore essenziale di successo di un'economia sana, ma è importante anche a livello sociale per il senso che apporta alla vita e per la promozione della salute. Con il loro lavoro le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali forniscono un contributo significativo in questo senso. Le persone da essi seguite sono integrate nel processo di lavoro e possono dare il loro contributo individuale.

Nel loro lavoro le accompagnatrici e gli accompagnatori socioprofessionali garantiscono che le risorse naturali e l'ambiente siano trattati con cura e rispetto.

## **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 e rispondere alle domande delle e dei candidati 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:

Esami integrazione professionale  
c/o 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 tre anni di pratica professionale, di cui almeno due anni di pratica specifica, con un grado di occupazione medio di almeno l'80%;
- c) dispone dei necessari certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equivalenza.

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**

Per pratica professionale specifica s'intende l'accompagnamento socioprofessionale di persone nel e al di fuori del contesto istituzionale, con ponderazione differente dell'orientamento sul mercato, 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.

#### **Certificati di fine modulo**

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

- Modulo 1: Promuovere lo sviluppo individuale delle persone accompagnate
- Modulo 2: Impostare la comunicazione, i ruoli, le relazioni e il proprio comportamento
- Modulo 3: Realizzare i mandati di accompagnamento socioprofessionale
- Modulo 4: Impostare la collaborazione e le condizioni quadro.

I certificati di fine modulo di un offerente accreditato acquisiti nell'ambito dell'esame professionale superiore di accompagnatrici e accompagnatori socioprofessionali vengono computati fino all'anno 2028. Se la candidata o il candidato dispone di tutti i certificati di fine modulo nell'ambito citato, questi sono considerati equivalenti ai certificati di fine modulo 1 a 4 richiesti per l'ammissione all'esame finale. Se la candidata o il candidato dispone di singoli certificati di fine modulo dell'esame professionale superiore di accompagnatrici e accompagnatori socioprofessionali, 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);

### **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-atte-stati.html> (consultato in data 06.08.2020).

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

Le candidate e i candidati redigono un rapporto di riflessione, secondo il mandato pubblicato al momento dell'invio delle decisioni di ammissione, e lo consegnano 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 rikusazione (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 rikusazione. La richiesta di rikusazione 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 certificati di fine modulo.

<p style="text-align: center;"><b>Modulo 1</b></p> <p style="text-align: center;">Promuovere lo sviluppo individuale delle persone accompagnate</p> <p><b>A1</b> Introdurre nuove/nuovi utenti nel gruppo di lavoro <b>A2</b> Svolgere accertamenti nel contesto lavorativo <b>A3</b> Definire misure di sostegno congiuntamente alle/agli utenti <b>A4</b> Promuovere lo sviluppo delle/degli utenti durante il processo lavorativo <b>A5</b> Documentare lo sviluppo <b>A6</b> Analizzare le misure di sostegno assieme alle/agli utenti</p>	<p style="text-align: center;"><b>Modulo 2</b></p> <p style="text-align: center;">Impostare la comunicazione, i ruoli, le relazioni e il proprio comportamento</p> <p><b>C1</b> Accompagnare le dinamiche di gruppo e sostenere le soluzioni di conflitti <b>C2</b> Dirigere le discussioni e le sedute con le/gli utenti secondo i bisogni del gruppo target <b>F1</b> Strutturare in modo professionale le relazioni con i diversi gruppi di interesse <b>F2</b> Gestire le proprie risorse in situazioni quotidiane <b>F3</b> Superare i conflitti/le tensioni con i diversi gruppi di interesse</p>
<p style="text-align: center;"><b>Modulo 3</b></p> <p style="text-align: center;">Realizzare i mandati di accompagnamento socioprofessionale</p> <p><b>B1</b> Adeguare i compiti alle risorse delle/degli utenti <b>B2</b> Arredare i posti di lavoro delle/degli utenti secondo i loro bisogni <b>B3</b> Garantire la sicurezza e la salute delle/degli utenti sul posto di lavoro <b>B4</b> Istruire le/gli utenti sul posto di lavoro <b>C3</b> Occuparsi della pianificazione degli impieghi e dell'istruzione delle/degli utenti <b>C4</b> Realizzare corsi di formazione pratici secondo il bisogno <b>D1</b> Collaborare alla pianificazione, alla direzione e all'esecuzione dei mandati</p>	<p style="text-align: center;"><b>Modulo 4</b></p> <p style="text-align: center;">Impostare la collaborazione e le condizioni quadro</p> <p><b>D2</b> Sviluppare delle idee per prestazioni di servizio e prodotti, tecniche di lavoro utili e procedure didattiche <b>D3</b> Collaborare all'acquisizione di mandati di lavoro <b>E1</b> Collaborare con gruppi di interesse interdisciplinari e in rete <b>E2</b> Collaborare a progetti per lo sviluppo e la rielaborazione di processi istituzionali</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 dagli 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 parte d'esame è suddivisa in due voci. Le parti d'esame sono descritte nel dettaglio qui di seguito.

<p><b>Parte d'esame 1: Riflessione sulle competenze</b></p> <p>Rapporto di riflessione</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il mio ruolo di accompagnatrice/-tore socioprofessionale</li><li>• Le mie esperienze</li><li>• Le mie competenze</li><li>• I miei insegnamenti più importanti</li></ul> <p>(scritto / 3 mesi)</p> <p>Presentazione del Rapporto di riflessione e colloquio tecnico</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentazione</li><li>• Domande di approfondimento</li><li>• Applicazione attiva</li></ul> <p>(orale / 35 min.)</p>	<p><b>Parte d'esame 2: Promozione dello sviluppo individuale delle persone accompagnate</b></p> <p>Domanda tratta dalla pratica professionale</p> <p>(scritto / 120 min.)</p>	<p><b>Parte d'esame 3: Ricerca professionale di soluzioni all'interno del team per l'organizzazione di un lavoro adeguato e per la collaborazione nel contesto interdisciplinare</b></p> <p>Discussione di gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Preparazione</li><li>• Discussione</li></ul> <p>(orale / ca. 65 min.)</p>
---	---	---

## 5.1 Parte d'esame 1: Riflessione sulle competenze

La parte d'esame 1 è composta da due voci: In precedenza, le candidate e i candidati redigono un rapporto di riflessione e lo presentano. In seguito, ha luogo un colloquio tecnico in merito.

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

Compito	Sulla base di un modello, le candidate e i candidati elaborano un rapporto in cui riflettono su sé stessi in quanto accompagnatrici e accompagnatori socioprofessionali. Nel rapporto le candidate e i candidati fanno riferimento al proprio ruolo e ai compiti professionali, alle esperienze fatte e allo sviluppo attuale delle loro competenze, e poi ne traggono insegnamenti importanti. La riflessione riguarda tutti i campi di competenze operative da A a F ai sensi del profilo di qualificazione (nell'allegato 2 al presente documento).
Priorità	Capacità analitica, capacità di riflessione, competenza professionale
Condizioni quadro	Lunghezza: ca. 8 pagine A4 o ca. 25'600 caratteri spazi inclusi Il mandato per l'esame parte 1: Riflessione sulle competenze viene pubblicato al momento dell'invio delle decisioni di ammissione all'indirizzo <a href="http://www.examen-sopro.ch">www.examen-sopro.ch</a> .
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 accompagnatrice socioprofessionale / accompagnatore socioprofessionale.
Criteri di valutazione	La valutazione avviene secondo criteri standardizzati, tenendo conto dei seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"><li>• il rispetto delle condizioni quadro del mandato</li><li>• la qualità delle elaborazioni dei singoli capitoli del rapporto</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 1.2: Presentazione e colloquio tecnico

Compito	Nel corso del colloquio tecnico le candidate e i candidati presentano gli insegnamenti più importanti tratti dal rapporto di riflessione redatto in precedenza. Rispondono a domande di approfondimento riguardanti il loro rapporto e spiegano il loro comportamento in situazioni durante la pratica professionale. La presentazione e il colloquio tecnico riguardano tutti i campi di competenze operative da A a F ai sensi del profilo di qualificazione, contenuto nell'allegato 2.
Priorità	Conoscenze specializzate, tecnica di presentazione e capacità di riflessione
Durata	35 minuti <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentazione del rapporto di riflessione</li><li>• Domande di approfondimento</li><li>• Comportamento in situazioni concrete tratte dalla pratica professionale</li></ul>

Tipo d'esame	orale
Mezzi ausiliari	Rapporto di riflessione, documentazione preparata per la presentazione
Criteri di valutazione	<p>La valutazione avviene secondo criteri standardizzati, tenendo conto dei seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• struttura e qualità del contenuto della presentazione</li> <li>• qualità delle risposte alle domande di approfondimento</li> <li>• riferimento fatto a situazioni concrete della pratica professionale</li> </ul> <p>I punti raggiunti vengono convertiti in una nota della voce d'esame ai sensi del punto 6.21 del regolamento.</p>

## 5.2 Parte d'esame 2: Promozione dello sviluppo individuale delle persone accompagnate

La parte d'esame 2 consiste in una domanda tratta dalla pratica professionale che si riferisce alla promozione dello sviluppo individuale delle persone accompagnate.

### Parte d'esame 2: Domanda tratta dalla pratica professionale

Compito	Partendo da una situazione pratica complessa, i candidati trattano diversi compiti parziali estesi. I compiti parziali si riferiscono ai processi e ai compiti centrali riferiti alla promozione dello sviluppo individuale delle persone accompagnate (campo di competenze operative A ai sensi del profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2).
Priorità	Capacità analitica, capacità di pianificare
Durata	120 minuti
Tipo d'esame	scritto
Mezzi ausiliari	Per principio sono ammessi tutti i mezzi ausiliari, per la regolamentazione concreta si rinvia alla lista dei mezzi ausiliari sul sito web <a href="http://www.examen-sopro.ch">www.examen-sopro.ch</a> .
Criteri di valutazione	<p>La valutazione avviene con orientamento ai criteri. Ogni compito parziale viene valutato sulla base di due criteri adattati al compito in questione. I criteri si riferiscono alla completezza e all'esattezza della procedura descritta.</p> <p>I punti raggiunti vengono convertiti in una nota parziale della voce d'esame ai sensi del punto 6.21 del regolamento.</p>

## 5.3 Parte d'esame 3: Ricerca professionale di soluzioni all'interno del team per l'organizzazione di un lavoro adeguato e per la collaborazione nel contesto interdisciplinare

La parte d'esame 3 consiste in una discussione di gruppo, compresa la preparazione.

### Parte d'esame 3: Discussione di gruppo

Compito	Le candidate e i candidati elaborano individualmente una proposta di soluzione concernente la procedura in un caso difficile e complesso proveniente dai campi di competenze operative B a E, ai sensi del profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2. In seguito, formano gruppi di 3/4 persone. Con l'aiuto di un <i>Flip Chart</i> ogni candidata e ogni candidato presenta brevemente la propria proposta. In seguito, le diverse proposte vengono discusse all'interno del gruppo. Il gruppo decide congiuntamente in favore di una procedura e annota quest'ultima su un <i>Flip Chart</i> . Infine, i candidati
---------	---

	riflettono sul processo di gruppo, sul comportamento comunicativo di tutti i membri e sul proprio contributo alla soluzione comune.
Priorità	Conoscenze specializzate, capacità di comunicazione, capacità di riflessione
Durata	ca. 65 minuti <ul style="list-style-type: none"> <li>ca. 20 minuti: preparazione individuale</li> <li>ca. 30 minuti: discussione di gruppo</li> <li>ca. 15 minuti: riflessione individuale con feedback al gruppo</li> </ul>
Tipo d'esame	orale
Mezzi ausiliari	Flip Chart
Criteri di valutazione	La valutazione avviene secondo criteri standardizzati, tenendo conto dei seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> <li>idoneità della soluzione individuale</li> <li>modalità di conduzione della discussione e contributo alla ricerca comune della soluzione</li> <li>qualità professionale della soluzione comune</li> <li>qualità della riflessione individuale</li> </ul> <p>I punti raggiunti vengono convertiti in una nota parziale della voce d'esame ai sensi del punto 6.21 del regolamento.</p>

#### 5.4 Panoramica sulle parti d'esame

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

Parte d'esame	Tipo d'esame	Orario
1 Riflessione sulle competenze		
1.1 Rapporto di riflessione	scritto	redatto in precedenza
1.2 Presentazione del Rapporto di riflessione e colloquio tecnico	orale	35 min. (compresi 5 min. per la preparazione dell'aula)
2 Promozione dello sviluppo individuale delle persone accompagnate	scritto	120 min.
3 Ricerca professionale di soluzioni all'interno del team per l'organizzazione di un lavoro adeguato e per la collaborazione nel contesto interdisciplinare	orale	ca. 65 min. (compresi ca. 20 min. di preparazione)
	Totale	220 min. (più rapporto di riflessione)

#### 5.5 Attribuzione delle note (punto 6 del regolamento)

L'esame finale consiste in tre parti d'esame. La parte d'esame 1 è suddivisa 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 finale (punto 6.41 del regolamento)**

L'esame finale è superato, se:

a) la nota complessiva raggiunge almeno il 4.0

e

b) nella parte d'esame 2 è stata raggiunta almeno la nota 4.0.

#### **5.7 Procedura in caso di mancato superamento dell'esame (punto 7.3 del regolamento)**

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.:

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

## **6 Emanazione**

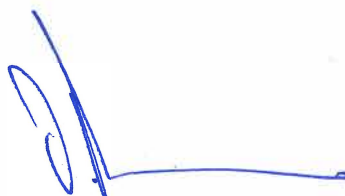
La commissione GQ emana le direttive inerenti al regolamento per l'esame di professione di accompagnatrice socioprofessionale / accompagnatore socioprofessionale.

Zurigo, 13 gennaio 2023

Commissione GQ



Jasmina Merkli  
Presidente



Daniel Brunner  
Vicepresidente

## **7 Allegato 1: Identificazioni dei moduli**

### **7.1 Modulo 1: Promuovere lo sviluppo individuale delle persone accompagnate**

#### **Condizioni**

nessuna

#### **Competenza**

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali si occupano di introdurre nuove/i utenti\* nel gruppo di lavoro, attenendosi alle direttive dell'istituzione. A tale scopo, accertando la situazione attuale, le accompagnatrici/gli accompagnatori analizzano in quale reparto e per quali compiti possono e vogliono essere impiegati le/gli utenti. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali accompagnano le/i loro utenti durante gli accertamenti sistematici sull'operatività. Analizzano i risultati di tali accertamenti per stabilire assieme alle/agli utenti il bisogno individuale di assistenza, di sostegno e di formazione. Congiuntamente ad altri operatori specializzati e alle/agli utenti ne traggono le misure concrete di sostegno per raggiungere gli obiettivi prefissati. Se gli obiettivi dovessero divergere, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali procedono a un accertamento del mandato. Promuovono e mantengono le competenze individuali delle/degli utenti, permettendo loro di raggiungere un'immagine positiva di sé stessi lavorando. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali osservano lo sviluppo delle/degli utenti in modo sistematico e documentano il raggiungimento degli obiettivi e delle direttive concordati. Sulla base di tale documentazione vengono redatti i rapporti interni specifici alla professione. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali tengono colloqui di sostegno, sullo stato attuale, sullo sviluppo e conclusivi con le/gli utenti, nell'ambito dei loro impieghi di lavoro.

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

A1, A2, A3, A4, A5, A6

#### **Controllo delle competenze**

Documentazione dei processi, di ca. 5 pagine A4 o ca. 16'000 caratteri spazi compresi (allegati esclusi); colloquio tecnico sulla documentazione: 20 minuti

#### **Livello e numero del modulo**

AP-M1 / Modulo dell'attestato professionale fed. «accompagnatrice/-tore socioprofessionale»

#### **Obiettivi**

##### **Attuazione**

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- introducono nuove/i utenti nel reparto.
- elaborano una prima valutazione della situazione attuale assieme alle nuove/ai nuovi utenti.
- accompagnano le/gli utenti durante diversi accertamenti sistematici e li valutano assieme a loro per quanto riguarda il bisogno individuale di assistenza, di sostegno e di formazione e interpretano i risultati.
- mettono in chiaro il mandato, assieme alle/agli utenti e all'équipe interdisciplinare, riescono a gestire obiettivi divergenti e propongono misure individuali di sostegno.
- promuovono e mantengono individualmente lo sviluppo delle/degli utenti sul e tramite il lavoro.
- osservano e documentano sistematicamente lo sviluppo delle/degli utenti.
- redigono in modo professionale rapporti interni sullo sviluppo delle/degli utenti.
- tengono con le/gli utenti colloqui di promozione, sullo stato attuale o sullo sviluppo, riferiti al contesto di lavoro.

---

\* Nota: I termini "utenti" e "persone accompagnate" sono usati come sinonimi nelle direttive.

## **Conoscenze / comprensione**

Le accompagnatrici / gli accompagnatori socioprofessionali dispongono di ...

- ampie conoscenze professionali riferite alle proprie/ai propri utenti, vale a dire conoscenze professionali sulle diverse forme di disabilità (fisiche, cognitive, psichiche), conoscenze professionali legate alla migrazione, alle dipendenze, alla disoccupazione e all'esecuzione delle pene, come pure le relative interazioni con fattori ambientali.
- conoscenze di base del diritto delle assicurazioni sociali e delle/dei principali referenti in materia.
- una buona capacità espressiva orale e scritta.
- conoscenze dettagliate delle strutture, delle regole e dei documenti dell'istituzione.
- conoscenze professionali approfondite relative ai processi lavorativi da eseguire.
- buone conoscenze degli strumenti comunemente usati per osservare e registrare risorse e atteggiamenti delle persone.
- conoscenze metodologiche approfondite riguardo alle anamnesi professionali.
- conoscenze applicate di tecniche della moderazione, della comunicazione e delle interrogazioni.
- un repertorio di metodologie per rafforzare le/gli utenti nel riuscire a riconoscere e difendere i propri interessi e le proprie risorse.
- buone conoscenze delle prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute ed ergonomia.
- conoscenze permettono loro di formulare in modo chiaro mandati di lavoro e obiettivi.
- conoscenze di base nell'ambito della teoria motivazionale.
- buone capacità di osservazione, di riflessione e di interpretazione.
- conoscenze dettagliate dei moduli e sistemi di rilevamento aziendali corrispondenti.
- buone conoscenze metodologiche per valutare dei provvedimenti e stabilire degli obiettivi, congiuntamente alle/agli utenti.
- conoscenze metodologiche a livello di tecniche di feedback.

## **Impostazione / valori / motivazione**

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- sono pronte/i a comunicare in modo trasparente e autentico con le/gli utenti.
- sono pronte/i a collaborare al mantenimento di posti di lavoro.
- sono consapevoli della propria posizione nei confronti delle/degli utenti.
- sono disposte/i a procedere in modo strutturato durante i test e ad attenersi ai fatti.
- sono disposte/i a coinvolgere le/gli utenti nel processo di promozione.
- cercano di collaborare apertamente con le/gli utenti, valorizzandoli e orientandosi alle loro risorse.
- cercano di rispettare in ogni momento le linee guida e le direttive dell'istituzione.
- sono pronte/i a gestire in modo rispettoso le risorse durante il loro lavoro.
- cercano di reagire in modo adeguato e rapido alle situazioni impreviste.
- sono consapevoli delle sfide particolari che possono presentarsi durante la collaborazione con persone non abituate ad apprendere.
- sono disposte/i, grazie a strutture chiare, a trasmettere sicurezza e continuità alle/agli utenti.
- sono consapevoli di quanto siano importanti i riscontri regolari.
- sono consapevoli di quanto sia importante distinguere in modo netto tra osservazione e interpretazione.
- nei confronti delle/degli utenti cercano di assumere un comportamento valorizzante e orientato alle risorse.
- si sforzano sempre di tener presenti gli obiettivi concordati con le/gli utenti.
- sono consapevoli di quanto sia importante documentare in modo vincolante lo sviluppo delle/degli utenti.
- sono disposte/i a collaborare in maniera costruttiva con altri operatori specializzati.

- cercano di redigere i rapporti interni in modo che siano adatti ai gruppi e alle esigenze delle/dei destinatari(e).
- durante i colloqui sono disposte/i a occuparsi delle/degli utenti in modo empatico, riconoscente, senza pregiudizi e professionale.
- cercano di salvaguardare in ogni momento l'integrità delle/degli utenti.
- cercano di usare un linguaggio adeguato ai gruppi di destinatari.

### **Metacognizione**

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- sono in grado di valutare a che punto si trovano le/gli utenti, in che modo è possibile sostenerli al meglio e quali mansioni possono essere loro delegate.
- effettuano una prima valutazione differenziata della situazione.
- analizzano con precisione i fatti e li valutano in modo oggettivo.
- riflettono in modo critico sulle diverse ripercussioni possibili su test e procedure di accertamento.
- stabiliscono delle priorità nel processo di promozione e le motivano in modo concludente.
- riflettono continuamente sul proprio ruolo durante il lavoro quotidiano e se necessario ne traggono i provvedimenti corrispondenti.
- riescono a valutare le ripercussioni delle disabilità di cui soffrono le/gli utenti e se del caso adattare i processi di lavoro in maniera corrispondente.
- valutano adeguatamente lo sviluppo delle/degli utenti.
- rilevano la situazione complessiva delle/degli utenti e le/li sostengono in modo adeguato, secondo l'approccio di responsabilizzazione (empowerment).
- valutano i limiti del proprio settore di competenza e li rispettano.

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

5 anni



## 7.2 Modulo 2: Impostare la comunicazione, i ruoli, le relazioni e il proprio comportamento

### Condizioni

nessuna

### Competenza

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali gestiscono un gruppo di utenti con l'obiettivo di integrarli a livello sociale e professionale. Tengono conto della dinamica di gruppo per prevenire eventuali conflitti o emarginazioni e rafforzano le/gli utenti, per quanto possibile, nel risolvere da soli i conflitti. All'occorrenza applicano strategie adeguate alla deescalation e la soluzione dei conflitti. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali conducono colloqui e sedute con le/gli utenti, adattandoli ai gruppi di destinatari. Curano in modo professionale le relazioni con tutti i gruppi di interesse e riflettono su come li gestiscono. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali strutturano in modo efficace la gestione delle proprie risorse e riflettono costantemente sul proprio comportamento e sul proprio ruolo. Gestiscono in modo professionale i conflitti con i diversi gruppi di interesse, coinvolgendo questi ultimi e accertando, assieme a loro, le condizioni quadro.

**Competenze operative rilevanti** (cfr. il profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2)  
C1, C2, F1, F2, F3

### Controllo delle competenze

Rapporto di riflessione sulle proprie competenze, di ca. 6 pagine A4 o ca. 19'200 caratteri spazi inclusi

### Livello e numero del modulo

AP-M2 / Modulo dell'attestato professionale fed. «accompagnatrice/-tore socioprofessionale»

### Obiettivi

#### Attuazione

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- conducono un gruppo di utenti.
- accertando e risolvono per tempo i conflitti nel gruppo.
- conducono i colloqui e le sedute di gruppo con le/gli utenti.
- 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 accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali dispongono di...

- buone conoscenze applicate di tecniche della comunicazione e di colloquio.
- conoscenze nell'ambito della gestione dei conflitti.
- conoscenze dettagliate delle norme e regolamentazioni istituzionali riguardanti l'intervento in caso di crisi.
- conoscenze di processi e dinamiche di gruppo.
- conoscenze di base nelle tecniche dirigenziali.
- conoscenze metodologiche a livello di tecniche di feedback.
- conoscenze di base di tecniche di moderazione e di presentazione e delle relative applicazioni.
- tecniche e strumenti professionali per l'autoriflessione, l'accertamento di ruoli e la presa di distanza e per le relative applicazioni.
- buone conoscenze applicate delle tecniche di risoluzione dei conflitti.

- conoscenze dettagliate delle direttive etiche e giuridiche da osservare nella gestione delle/degli utenti.
- di conoscenze approfondite sulla gestione delle risorse.
- approfondite conoscenze operative nella gestione dello stress.
- buone conoscenze delle condizioni quadro dei gruppi di interesse 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 accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- sono consapevoli di quanto sia importante promuovere le competenze.
- sono motivate/i a collaborare con le/gli utenti perché riescano a integrarsi nel mercato del lavoro.
- sono disposte/i a concentrare la propria attività sulla promozione della capacità di lavorare in gruppo.
- cercano di riconoscere per tempo e dirigere i fenomeni di gruppo e le situazioni conflittuali.
- cercano di gestire in modo professionale i conflitti (violenti) e di affrontare le/gli utenti in modo chiaro e coerente.
- sono disposte/i a occuparsi adeguatamente delle /degli utenti e a comunicare con loro.
- sono consapevoli dell'eterogeneità delle/degli utenti.
- cercano di gestire l'eterogeneità (culturale, delle condizioni di vita, biografica) del gruppo di utenti in maniera costruttiva.
- sono disposte/i a preparare accuratamente sedute e colloqui e a invitare per tempo tutte le persone coinvolte.
- cercano di incitare le/gli utenti a partecipare attivamente alle sedute di gruppo.
- cercano di collaborare apertamente con le/gli utenti, valorizzandole/li e orientandosi alle loro risorse.
- sono disposte/i a dirigere le sedute e i colloqui orientandosi agli obiettivi.
- sono disposte/i a rispettare le regole di base durante la collaborazione con le/gli utenti e a lavorare senza pregiudizi con le risorse di cui dispongono le/gli utenti.
- 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.
- 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.
- cercano di evolversi costantemente.
- sono disposte/i a sostenere le/gli utenti con un atteggiamento focalizzato sull'autonomia.
- sono consapevoli dell'importanza dei bisogni differenti dei gruppi di interesse e in 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 accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- valutano, congiuntamente alle/agli utenti, la posizione di questi ultimi e a chi è possibile attribuire quali mansioni e responsabilità.

- identificano tutte le mansioni del gruppo e procedono a una pianificazione adatta e sensata.
- valutano le situazioni di conflitto in modo completo e avviano provvedimenti di deescalation.
- riconoscono processi di gruppo e, se necessario, intervengono dirigendoli.
- analizzano la propria gestione dei gruppi di interesse e il proprio effetto su di essi e ne traggono delle tappe 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: -Realizzare i mandati di accompagnamento socioprofessionale

### Condizioni

nessuna

### Competenza

Basandosi sulle proprie osservazioni nel contesto lavorativo, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali valutano costantemente i punti forti e le possibilità di sviluppo delle/degli utenti, per promuoverli in modo mirato. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali arredano i posti di lavoro delle/degli utenti secondo i loro bisogni e mettono a disposizione i mezzi ausiliari necessari. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali identificano i rischi più importanti per le/i loro utenti durante il lavoro quotidiano e mettono in atto le norme della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute. Con mezzi ausiliari elaborati didatticamente spiegano alle/agli utenti le fasi di lavoro da eseguire e, se necessario, le adattano ai bisogni individuali delle/degli utenti. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali dirigono gruppi di pochi utenti. Allestiscono una pianificazione degli impieghi a breve e a lungo termine, coinvolgendo le/gli utenti. Tengono sempre conto delle risorse e dei bisogni delle singole/dei singoli utenti, badando anche alle esigenze dell'azienda. A seconda dell'azienda, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali organizzano e svolgono formazioni su argomenti specifici, allestendo anche documentazioni didattiche adeguate. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali accettano mandati da clienti esterni, ne garantiscono l'esecuzione entro i termini stabiliti e la qualità dei prodotti e servizi.

**Competenze operative rilevanti** (cfr. il profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2)  
B1, B2, B3, B4, C3, C4, D1

### Controllo delle competenze

Documentazione audiovisiva composta da videoregistrazione (ca. 5 minuti) e rapporto (scritto).  
Fornire un feedback riferito a un'attuazione (orale)

### Livello e numero del modulo

AP-M3 / Modulo dell'attestato professionale fed. «accompagnatrice/-tore socioprofessionale»

### Obiettivi

#### Attuazione

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- stabiliscono i compiti tenendo in considerazione i punti forti e le possibilità di sviluppo delle/degli utenti.
- arredano i posti di lavoro delle/degli utenti secondo le condizioni e i bisogni di queste/i ultime/i e se del caso mettono a disposizione dei mezzi ausiliari.
- garantiscono la sicurezza e la salute delle/degli utenti sul posto di lavoro.
- istruiscono individualmente le/gli utenti sul posto di lavoro, facendo capo a diverse metodologie.
- procedono alla pianificazione degli impieghi a lungo e a breve termine, tenendo conto sia delle esigenze aziendali sia degli obiettivi individuali delle/degli utenti.
- danno istruzioni a gruppi di utenti per le loro attività.
- pianificano e realizzano, in ambito aziendale e in modo ragionevole, corsi di formazione pratici con le/gli utenti.
- collaborano in modo professionale ai processi di produzione e di servizi tenendo conto di interessi economici e aspetti di promozione.

### Conoscenze / comprensione

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- conoscono nel dettaglio gli interessi, le richieste e i desideri delle/degli utenti da assistere.

- hanno ottime conoscenze applicate relative agli adattamenti ergonomici.
- conoscono bene le norme in materia di ergonomia.
- hanno conoscenze professionali approfondite relative ai processi lavorativi da eseguire.
- conoscono diverse disabilità e le relative ripercussioni.
- hanno conoscenze di base delle norme rilevanti a livello di sicurezza e della salute e dei possibili rischi.
- hanno conoscenze professionali specifiche riferite alle/agli utenti.
- hanno nozioni di base dei diversi tipi di apprendimento.
- conoscono metodologie atte a rafforzare le capacità sociali.
- hanno buone conoscenze applicate di tecniche per la conduzione di colloqui e di risoluzione dei conflitti.
- hanno conoscenze di base di processi e dinamiche di gruppo.
- dispongono di conoscenze di base delle tecniche di pianificazione e organizzative.
- conoscono bene sia il settore sia i bisogni del mercato del lavoro.
- hanno doti intuitive a livello di formazione degli adulti e nozioni di base di didattica, istruzione e feedback.
- dispongono di buone conoscenze applicate di tecniche della comunicazione e di presentazione.
- hanno conoscenze di base in materia di tecniche di negoziazione.
- hanno conoscenze di base riguardanti la pianificazione del budget, la calcolazione, come pure la pianificazione della produzione e dei servizi.

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

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- sono motivate/i a pretendere qualcosa da altre persone.
- sono disposte/i a permettere alle/agli utenti di fare delle esperienze personali.
- sono convinte/i che ogni lavoro parziale possa essere eseguito dall'utente.
- sono disposte/i a gestire il conflitto tra lavoro e utente in modo professionale.
- nell'allestimento del posto di lavoro e dei dispositivi corrispondenti, cercano sempre di puntare sull'incremento dell'autonomia delle/degli utenti e sull'ottimizzazione dei processi lavorativi.
- sono disposti a tener conto in modo coerente degli aspetti ergonomici quando arredano il posto di lavoro.
- cercano di far approvare in modo coerente le disposizioni rilevanti in materia di sicurezza e salute.
- sono sensibili ai possibili rischi.
- cercano di comunicare alle/agli utenti gli aspetti (regole, norme) sia generali sia specifici, importanti per la sicurezza e la salute, legati al posto di lavoro.
- cercano di formulare le istruzioni in modo chiaro e comprensibile.
- sono disposte/i a dimostrare stima, empatia e apprezzamento alle/agli utenti.
- sono consapevoli dell'importanza di una cultura positiva dell'errore.
- cercano di osservare in modo preciso e di distinguere le osservazioni dalle interpretazioni.
- cercano di condividere le proprie conoscenze in materia di accompagnamento socioprofessionale con gli altri membri dell'équipe.
- sono consapevoli della propria posizione nei confronti delle/degli utenti e sono disposti ad assumere un ruolo dirigenziale nei loro confronti.
- cercano di tener conto delle diverse esigenze delle/degli utenti e delle/dei mandanti, se motivate professionalmente.
- sono disposte/i a reagire in modo flessibile ai cambiamenti delle condizioni quadro.
- sono consapevoli di quanto sia importante usare un linguaggio adatto al gruppo di destinatari e presentare i contenuti in modo adeguato.

- cercano di orientarsi ai bisogni delle/degli utenti, per quanto sostenibili dal punto di vista professionale.
- cercano di garantire in modo coerente la qualità dei prodotti e delle prestazioni di servizio.
- in situazioni di stress cercano di mantenere la visione d'insieme.

### **Metacognizione**

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- trovano compiti ragionevoli per le/gli utenti, adatti a promuoverne lo sviluppo.
- valutano con certezza il rendimento delle/degli utenti, utili per sviluppare concetti individuali di assistenza.
- in collaborazione con le/gli utenti sviluppano delle soluzioni individuali per ogni situazione di lavoro, adatte ai bisogni delle/degli utenti.
- valutano i potenziali rischi presenti sul posto di lavoro delle/degli utenti, secondo le informazioni ottenute dal personale specializzato, e li fanno notare alle/agli utenti.
- identificano possibili ripercussioni dovute a diverse forme di disabilità delle/degli utenti, in base a cui stabiliscono misure individuali per la salute e di sicurezza.
- sono in grado di valutare a che punto si trovano le/gli utenti e in che modo è possibile sostenerli al meglio.
- nel quadro del mandato duale, al momento della pianificazione degli impieghi tengono conto in modo adeguato di esigenze e requisiti diversi.
- valutano quali sono le esigenze delle/degli utenti e delle/dei mandanti e ne traggono provvedimenti adeguati all'esecuzione del mandato.
- valutano in modo professionale e pianificano in modo ragionevole le risorse necessarie per una prestazione di lavoro.

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

5 anni

## 7.4 Modulo 4: Impostare la collaborazione e le condizioni quadro

### Condizioni

nessuna

### Competenza

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali osservano gli sviluppi del proprio campo di attività e ne traggono misure concrete per lo sviluppo ulteriore del loro lavoro quotidiano. Collaborano all'acquisizione di nuovi mandati, tenendo in considerazione se questi sono adatti al potenziale delle/degli utenti. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali collaborano in modo costruttivo con gruppi di interesse interdisciplinari. Nell'ambito di progetti interdisciplinari contribuiscono alla rielaborazione di procedure (istituzionali).

**Competenze operative rilevanti** (cfr. il profilo di qualificazione contenuto nell'allegato 2)  
D2, D3, E1, E2

### Controllo delle competenze

Lavoro di progetto redatto in gruppo, di circa 15 a 20 pagine A4, tra 48'000 e 64'000 battute, spazi compresi

Presentazione del lavoro di progetto in gruppo, della durata di 10-20 minuti

### Livello e numero del modulo

AP-M4 / Modulo dell'attestato professionale fed. «accompagnatrice/-tore socioprofessionale»

### Obiettivi

#### Attuazione

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- contribuiscono a innovazioni nel proprio campo di attività.
- collaborano all'acquisizione di mandati adeguati, tenendo conto dei mezzi di lavoro disponibili.
- collaborano in modo professionale con diversi gruppi di interesse interdisciplinari.
- collaborano in modo attivo e costruttivo a progetti interdisciplinari.

#### Conoscenze / comprensione

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali dispongono di...

- buone conoscenze degli sviluppi nel proprio campo di attività.
- conoscenze del mercato.
- conoscenze di base relative alle tecniche di vendita e di negoziazione, e tecniche di consulenze orientate alle soluzioni.
- conoscenze di base nell'ambito di offerte e calcolazioni.
- conoscenze professionali approfondite relative ai processi lavorativi da eseguire.
- buone conoscenze sia del settore sia dei bisogni del mercato del lavoro.
- buone conoscenze dei maggiori gruppi di interesse e dei rispettivi settori di competenza.
- conoscenze di base specifiche ai gruppi di destinatari.
- conoscenze professionali approfondite nel settore dell'accompagnamento socioprofessionale.
- conoscenze metodologiche nell'ambito della gestione di progetti.

#### Impostazione / valori / motivazione

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- cercano di osservare le tendenze e gli sviluppi sul mercato.
- 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.
- per la ricerca di mandati sono disposte/i a basarsi su direttive aziendali e su documenti modello.
- cercano di adottare uno spirito imprenditoriale durante la ricerca di mandati di lavoro.
- sono consapevoli di quanto sia importante adeguare la comunicazione destinatari.
- sono consapevoli del valore di uno spiccato comportamento da prestatore di servizio.
- cercano di sviluppare e attuare sempre nuove idee di prodotti.
- sono motivate/i ad agire da partner affidabile e vincolante con i gruppi di interesse e a rispettare i termini e le strutture previste.
- sono disposte/i a curare i contatti anche una volta terminato il periodo della prestazione di servizio concordata.
- sono consapevoli quanto sia importante la collaborazione costruttiva con i gruppi di interesse e si attengono all'obbligo del segreto professionale.
- sono pronte/i a collaborare con persone di discipline diverse alla ricerca di soluzioni e di partecipare attivamente al lavoro.
- sono disposte/i a difendere in modo professionale le proprie valutazioni delle/degli utenti e a presentare le proprie affermazioni motivandole con esempi.
- sono disposte/i a cercare e accettare compromessi.

### **Metacognizione**

Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...

- valutano gli sviluppi nel proprio campo di attività e ne traggono misure concrete per lo sviluppo ulteriore del loro ambito professionale.
- valutano in modo professionale e pianificano in modo ragionevole le risorse necessarie per una prestazione di lavoro.
- 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 a che punto si trova l'inserimento dell'utente e adattano gli obiettivi ed eventualmente i provvedimenti alla situazione.
- convalidano con argomenti un punto di vista dell'accompagnamento socioprofessionale in caso di opinioni divergenti.

### **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.

Nota: I termini “persone accompagnate” e “utenti” sono usati come sinonimi nel profilo di qualificazione.

**Tabella delle competenze operative\***

Campi di competenze operative		Competenze operative					
		1	2	3	4	5	6
<b>A</b>	<b>Promuovere lo sviluppo individuale delle persone accompagnate</b>	A1 Introdurre nuove/nuovi utenti nel gruppo di lavoro	A2 Svolgere accertamenti nel contesto lavorativo	A3 Definire misure di sostegno congiuntamente alle/agli utenti	A4 Promuovere lo sviluppo delle/degli utenti durante il processo lavorativo	A5 Documentare lo sviluppo	A6 Analizzare le misure di sostegno assieme alle/agli utenti
<b>B</b>	<b>Organizzare lavori e attività adeguati</b>	B1 Adeguare i compiti alle risorse delle/degli utenti	B2 Arredare i posti di lavoro delle/degli utenti secondo i loro bisogni	B3 Garantire la sicurezza e la salute delle/degli utenti sul posto di lavoro	B4 Istruire le/gli utenti sul posto di lavoro		
<b>C</b>	<b>Gestire un gruppo delle persone accompagnate</b>	C1 Accompagnare le dinamiche di gruppo e sostenere le soluzioni di conflitti	C2 Dirigere le discussioni e le sedute con le/gli utenti secondo i bisogni dei gruppi di destinatari	C3 Occuparsi della pianificazione degli impieghi e dell'istruzione delle/degli utenti	C4 Realizzare corsi di formazione pratici secondo il bisogno		
<b>D</b>	<b>Sbrigare mandati e collaborare all'acquisizione degli stessi</b>	D1 Collaborare alla pianificazione, alla direzione e all'esecuzione dei mandati	D2 Sviluppare delle idee per prestazioni di servizio e prodotti, tecniche di lavoro utili e procedure didattiche	D3 Collaborare all'acquisizione di mandati di lavoro			
<b>E</b>	<b>Collaborare in un contesto interdisciplinare</b>	E1 Collaborare con gruppi di interesse interdisciplinari e in rete	E2 Collaborare a progetti per lo sviluppo e la rielaborazione di processi istituzionali				
<b>F</b>	<b>Impostare il proprio ruolo e le relazioni professionali</b>	F1 Strutturare in modo professionale le relazioni con i diversi gruppi di interesse	F2 Gestire le proprie risorse in situazioni quotidiane	F3 Superare i conflitti/le tensioni con i diversi gruppi di interesse			

\*

## Livello dei requisiti

### Campo di competenze operative A: Promuovere lo sviluppo individuale delle persone accompagnate

Situazione di lavoro	Criteri di prestazioni
<p><b>A1 Introdurre nuove/nuovi utenti nel gruppo di lavoro</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali si occupano di introdurre nuove/i utenti nel gruppo di lavoro, applicando le direttive dell'istituzione. Durante il colloquio iniziale le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali rilevano la situazione delle/degli utenti ed eventualmente elaborano assieme ad esse/essi una prima autovalutazione. A seconda delle opportunità, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali stipulano con le/i propri(e) utenti una convenzione sugli obiettivi, in cui stabiliscono assieme a loro i settori di apprendimento, il bisogno di sostegno e gli obiettivi. Durante l'accertamento della situazione attuale, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali, con il coinvolgimento delle/degli utenti, elaborano il potenziale di questi ultimi. Se del caso sottopongono alle/agli utenti dei compiti standardizzati o chiedono loro di svolgere lavori di differenti livelli di difficoltà direttamente durante il processo lavorativo, allo scopo di classificare i risultati confrontandoli con una prestazione normale. Eventualmente questo avverrà già durante il periodo di prova o nel quadro della procedura di candidatura. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali seguono lo svolgimento dei compiti e documentano le proprie osservazioni. In base a queste ultime effettuano una prima valutazione per determinare a che punto si trovano le/gli utenti e quali mansioni possono essere affidate loro. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali chiedono inoltre l'opinione delle/degli utenti in merito. Quanto scaturito dagli accertamenti viene annotato nei moduli corrispondenti.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di introdurre nuove/i utenti nel reparto.</li> <li>• sono in grado di elaborare un primo accertamento della situazione assieme a nuove/i utenti.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispongono di ampie conoscenze professionali in riferimento alle proprie/ai propri utenti, vale a dire a diverse forme di disabilità (fisiche, cognitive, psichiche), a conoscenze specializzate legate alla migrazione, alle dipendenze, alla disoccupazione e all'esecuzione delle pene, come pure alle rispettive interazioni con fattori ambientali.</li> <li>• dispongono di conoscenze di base del diritto delle assicurazioni sociali e dei principali referenti in materia.</li> <li>• dispongono di conoscenze metodologiche per formulare degli obiettivi.</li> <li>• dispongono di una buona capacità espressiva orale e scritta.</li> <li>• dispongono di conoscenze dettagliate delle strutture, delle regole e dei documenti dell'istituzione.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono pronte/i a comunicare in modo trasparente e autentico con le/gli utenti.</li> <li>• collaborano al mantenimento di posti di lavoro.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare a che punto sono le/gli utenti e in che modo è possibile promuoverle/li al meglio.</li> <li>• sono in grado di effettuare una valutazione differenziata nel quadro di un primo accertamento della situazione.</li> </ul>
<p><b>A2 Svolgere accertamenti nel contesto lavorativo</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali accompagnano le/gli utenti in occasione di diversi accertamenti (ad es. idoneità e attitudine alla professione, misurazioni e valutazioni delle prestazioni) e, con il loro coinvolgimento, ne traggono le misure da adottare. Per gli accertamenti, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ricorrono a metodi standardizzati. Rilevano le risorse delle/degli utenti, le/li accompagnano mentre compiono</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di accompagnare le/gli utenti in diversi accertamenti sistematici e di analizzare e interpretare assieme a loro gli accertamenti concernenti il bisogno individuale di assistenza, promozione e formazione.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispongono di conoscenze professionali approfondite relative ai processi lavorativi da eseguire.</li> <li>• dispongono di una precisa capacità espressiva scritta.</li> </ul>

<p>i diversi lavori (di prova) appositamente composti, tenendo conto nel contempo delle condizioni concordate con le/gli utenti. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali rilevano diversi fattori: la qualità del lavoro, la qualità dei prodotti, la quantità, il comportamento, la capacità di concentrazione, la puntualità ecc., e osservano il rendimento delle/degli utenti. Per rilevare l'entità del bisogno individuale di assistenza, di sostegno e di formazione delle/degli utenti, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali si basano su una griglia di indicatori per diversi settori. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali elaborano i risultati e documentano le conclusioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hanno buone conoscenze degli strumenti comunemente usati per osservare e registrare risorse e attitudini delle persone.</li> <li>• dispongono di conoscenze metodologiche approfondite riguardo alle anamnesi professionali.</li> <li>• hanno buone conoscenze delle tecniche di osservazione.</li> <li>• conoscono bene le direttive e i moduli interni ed esterni.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono consapevoli della propria posizione nei confronti delle/degli utenti.</li> <li>• sono disposte/i a procedere in modo strutturato durante i test e ad attenersi ai fatti.</li> <li>• cercano di mostrare sincerità e considerazione alle/agli utenti e di accettare il loro punto di vista.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di analizzare in modo preciso i fatti e di valutarli in maniera oggettiva.</li> <li>• sono in grado di riflettere in modo critico sulle diverse ripercussioni possibili sui test e sulle procedure d'accertamento.</li> </ul>
<p><b>A3 Definire misure di sostegno congiuntamente alle/agli utenti</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali definiscono le misure di sostegno corrispondenti congiuntamente alle/agli utenti ed eventualmente ad altri operatori specializzati, attenendosi alle norme dell'istituto corrispondenti e agli obiettivi dell'ufficio inviante. Se tra le diverse parti coinvolte gli obiettivi dovessero divergere, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali procedono all'accertamento del mandato. Coinvolgono attivamente le/gli utenti nella pianificazione della promozione e redigono assieme a loro gli obiettivi della promozione e le misure e gli indicatori per raggiungerli. L'obiettivo del loro lavoro è sempre rendere abili le/gli utenti. Secondo le conclusioni scaturite dall'accertamento e il bisogno di sostegno e di formazione basato su queste ultime, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali provvedono a pianificare la promozione e allestiscono il piano di lavoro individuale per le/gli utenti. Nei colloqui dedicati alla situazione o alla promozione, assieme alle/agli utenti verificano regolarmente il raggiungimento degli obiettivi e l'efficacia dei provvedimenti; se necessario effettuano adeguamenti e aggiunte.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di accertare il mandato, assieme alle/agli utenti e all'équipe interdisciplinare, di gestire obiettivi divergenti e di proporre misure individuali di sostegno.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispongono di conoscenze applicate di tecniche della comunicazione e delle interrogazioni.</li> <li>• hanno conoscenze professionali specifiche necessarie per la gestione delle/degli utenti.</li> <li>• dispongono di conoscenze professionali approfondite dei processi lavorativi da eseguire.</li> <li>• dispongono di un repertorio di metodologie per rafforzare le/gli utenti nel riuscire a riconoscere e difendere i propri interessi e le proprie risorse.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono disposte/i a coinvolgere le/gli utenti nel processo di promozione.</li> <li>• cercano di collaborare apertamente con le/gli utenti, valorizzandoli e orientandosi alle loro risorse.</li> <li>• cercano di rispettare in ogni momento le linee direttive e le prescrizioni dell'istituzione.</li> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di porre priorità durante il processo di promozione e di motivarle in modo conclusivo.</li> </ul>
<p><b>A4 Promuovere lo sviluppo delle/degli utenti durante il processo lavorativo</b></p> <p>Le/gli accompagnatrici/-tori socioprofessionali, tenendo conto dell'autodeterminazione, permettono alle/agli utenti di lavorare sugli obiettivi definiti assieme a loro, a riuscire nel proprio lavoro, a ottenere considerazione per il lavoro svolto</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di promuovere o di mantenere individualmente lo sviluppo delle/degli utenti durante il lavoro e grazie al lavoro.</li> </ul>

<p>e a raggiungere così un'immagine positiva di sé stesse/i. Con riscontri orientati alle risorse badano a rafforzare la fiducia che le/gli utenti hanno in sé stesse/i. Regularmente le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali tengono colloqui informali con le/gli utenti sul loro impiego e discutono con loro di eventuali divergenze tra l'immagine che hanno di sé e quella che hanno gli altri di loro. Chiedono alle/agli utenti di valutarsi e come si sentono e se hanno proposte di miglioramento per l'azienda. Con strumenti adatti sostengono le/gli utenti nell'autoriflessione. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali promuovono l'autonomia e lo sviluppo ulteriore delle/degli utenti o le/li sostengono nel mantenimento delle loro attuali capacità e abilità. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali rivolgono un'attenzione particolare sul rafforzamento delle competenze sociali sul posto di lavoro con colleghe/colleghi e superiori. Sostengono le/gli utenti sottoponendo loro nuovi compiti e sperimentando se questi riescono a venire a capo di un nuovo compito che fino a quel momento non erano stati in grado di svolgere. Osservano se le/gli utenti eseguono i compiti in modo costante oppure se non riescono più a svolgerle (temporaneamente o per sempre) e reagiscono in modo corrispondente. Così facendo perseguono l'obiettivo di mantenere e/o promuovere le competenze personali, professionali, sociali e metodologiche delle/degli utenti. Se notano difficoltà (ad es. mancano competenze professionali oppure bassa soglia di tolleranza in caso di insuccesso) oppure una qualità insufficiente, ne parlano apertamente e gestiscono gli errori in modo costruttivo. Se le/gli utenti dipendono dall'aiuto, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali forniscono loro il sostegno per aiutarsi da soli.</p>	<p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hanno conoscenze professionali specifiche necessarie per la gestione delle/degli utenti.</li> <li>• dispongono di conoscenze professionali approfondite relative ai processi lavorativi da eseguire.</li> <li>• hanno buone conoscenze delle norme in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute ed ergonomia.</li> <li>• sanno come formulare in modo chiaro mandati di lavoro e obiettivi.</li> <li>• dispongono di conoscenze di base nel settore della teoria motivazionale.</li> <li>• sono pronte/i a lavorare badando a gestire le risorse in modo rispettoso.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cercano di reagire in modo adeguato e rapido alle situazioni impreviste.</li> <li>• sono consapevoli delle sfide particolari che possono presentarsi durante la collaborazione con persone non abituate ad apprendere.</li> <li>• sono disposte/i, grazie a strutture chiare, a trasmettere sicurezza e continuità alle/agli utenti.</li> <li>• sono consapevoli dell'importanza di riscontri regolari.</li> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare a che punto si trovano le/gli utenti, in che modo è possibile sostenerli al meglio e quali mansioni possono essere loro delegate.</li> <li>• sono in grado di riflettere costantemente sul proprio ruolo durante il lavoro quotidiano e se necessario derivarne i provvedimenti corrispondenti.</li> <li>• riescono a valutare le ripercussioni degli handicap delle/degli utenti e se del caso adattare i processi di lavoro in maniera corrispondente.</li> </ul>
<p><b>A5 Documentare lo sviluppo</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali osservano in maniera sistematica le/gli utenti mentre lavorano, basandosi su criteri prestabiliti, mettono a verbale le proprie osservazioni secondo gli obiettivi concordati e le prescrizioni dell'istituzione ed eventualmente tengono le liste di presenza e i fogli orari delle/degli utenti. Per documentare rispettivamente gestire i casi in forma scritta e sistematica fanno uso di adeguati strumenti di rilevamento elettronici o di tool di valutazione. Badano a redigere i propri scritti in modo oggettivo, rispettoso, comprensibile e informativo. Prendono nota di avvenimenti insoliti legati all'attività lavorativa delle/degli utenti, al loro comportamento, al loro stato d'animo e allo sviluppo delle loro competenze e risorse. Eventualmente rilevano pure la prestazione di accompagnamento. Durante e/o alla fine di una</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di osservare e documentare lo sviluppo delle/degli utenti in modo sistematico.</li> <li>• sono in grado di redigere in modo professionale rapporti interni sullo sviluppo delle/degli utenti.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispongono di una buona capacità espressiva scritta.</li> <li>• dispongono di buone capacità di osservazione, di riflessione e di interpretazione.</li> <li>• dispongono di conoscenze dettagliate dei corrispondenti moduli e sistemi di rilevamento aziendali.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono consapevoli dell'importanza di distinguere in modo netto tra osservazione e interpretazione.</li> <li>• nei confronti delle/degli utenti cercano di assumere un comportamento valorizzante e orientato alle risorse.</li> <li>• si sforzano sempre di tener presenti gli obiettivi concordati con le/gli utenti.</li> </ul>

<p>collaborazione le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali redigono frammenti di testo per rapporti di accompagnamento socioprofessionale, in cui spiegano lo sviluppo delle/degli utenti durante il proprio soggiorno nel loro campo di attività dell'istituzione e in che misura hanno raggiunto i propri obiettivi. A tale scopo si basano su note e documentazioni scritte riferite alle osservazioni fatte durante il lavoro quotidiano. Nei rapporti le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali valutano le/gli utenti nel rispettivo campo di attività e dimostrano, se necessario, il numero di ore lavorative prestate e la cordialità dimostrata. A seconda della situazione discutono con le/gli utenti le tappe possibili verso l'inserimento professionale. Eventualmente negli scritti fanno confluire osservazioni di altre persone coinvolte dell'istituzione e se del caso anche delle/degli utenti stesse/i. Badano a distinguere sempre tra osservare e interpretare e a motivare la propria valutazione in modo conclusivo, sulla base di esempi concreti e in modo professionale. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali redigono i rapporti in un linguaggio appropriato ai destinatari e nel contempo tengono presente quali informazioni sono rilevanti per quale destinatario e per quali richieste.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sono consapevoli di quanto sia importante documentare in modo vincolante lo sviluppo delle/degli utenti.</li> <li>• sono disposte/i a collaborare in maniera costruttiva con altri operatori specializzati.</li> <li>• cercano di redigere i rapporti interni in modo che siano adatti ai gruppi e alle esigenze delle/dei destinatari(e).</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare adeguatamente lo sviluppo delle/degli utenti.</li> </ul>
<p><b>A6 Analizzare le misure di sostegno assieme alle/agli utenti</b></p> <p>Nel corso della misura risp. dell'impiego di lavoro le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali svolgono regolarmente assieme alle/agli utenti colloqui sulla promozione, sulla situazione o sullo sviluppo personale. Stimolano le/gli utenti a presentare il proprio punto di vista e le proprie richieste. Prima della dimissione, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali organizzano un colloquio finale con le/gli utenti. Tengono in considerazione le norme istituzionali, preparano i colloqui sulla base di una guida corrispondente, si basano sulla documentazione scritta riferita alla/all'utente e con l'aiuto di un elenco di criteri valutano i punti forti e i punti deboli delle/degli utenti in riferimento al contesto lavorativo. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali conducono il colloquio, cercano però di coinvolgere le/gli utenti il più possibile. Durante il colloquio le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali badano a usare un linguaggio semplice e chiaro, aiutandosi eventualmente con elementi della comunicazione assistita e delle tecniche di visualizzazione. Usano esempi possibilmente concreti e si assicurano che le/gli utenti abbiano compreso bene e verificano se loro stesse/stessi abbiano compreso le/gli utenti. Valutano le misure di sostegno assieme alle/agli utenti e discutono</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di tenere con le/gli utenti dei colloqui di promozione, sullo stato attuale o sullo sviluppo riferiti al contesto di lavoro.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscono nel dettaglio le strutture, le regole, i procedimenti e i moduli dell'istituzione.</li> <li>• dispongono di buone conoscenze metodologiche per valutare delle misure e definire degli obiettivi assieme alle/agli utenti.</li> <li>• hanno conoscenze di base del diritto delle assicurazioni sociali e sanno quali sono gli interlocutori adatti.</li> <li>• dispongono di conoscenze applicate nelle tecniche di moderazione, di colloquio, di interrogazione e di comunicazione (comprese tecniche di visualizzazione e di comunicazione assistita).</li> <li>• dispongono di conoscenze metodologiche a livello di tecniche di feedback.</li> <li>• hanno conoscenze professionali specifiche necessarie per la gestione delle/degli utenti.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• durante i colloqui sono disposte/i a occuparsi delle/degli utenti in modo empatico, riconoscente, senza pregiudizi e professionale.</li> <li>• cercano di salvaguardare l'integrità delle/degli utenti in ogni momento.</li> <li>• cercano di usare un linguaggio adeguato ai gruppi di destinatari.</li> </ul>

<p>su qual è la loro posizione riguardo agli obiettivi stabiliti. Eventualmente assieme alle/agli utenti adeguano gli obiettivi o pianificano misure necessarie. All'occorrenza le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali indirizzano le/gli utenti ad altri servizi.</p>	<p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di rilevare la situazione complessiva delle/degli utenti e di sostenerle/li in modo adeguato secondo l'ap-proccio di responsabilizzazione (<i>empowerment</i>).</li> <li>• sono in grado di trarre misure adeguate dalla situazione specifica delle/degli utenti.</li> <li>• sono in grado di valutare e di rispettare i limiti del proprio settore di competenze.</li> </ul>
--	---

## Campo di competenze operative B: Organizzare lavori e attività adeguati

<p><b>B1 Adeguare i compiti alle risorse delle/degli utenti</b></p> <p>Grazie ai risultati delle loro osservazioni e degli accertamenti, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali valutano le possibilità di sviluppo delle/degli utenti, tenendo conto dell'eventuale progetto o mandato interdisciplinare. Su tale base definiscono le priorità dell'apprendimento, mostrando sempre sensibilità a livello di accompagnamento socioprofessionale, vale a dire che adempiono il mandato duale, tengono d'occhio il settore dell'integrazione e si focalizzano sul mandato centrale.</p> <p>Sviluppano concetti di assistenza tenendo conto del rendimento delle/degli utenti e, se del caso, strutturano e ripartiscono questi concetti in sequenze di apprendimento. Le accompagnatrici/degli accompagnatori socioprofessionali si concentrano sempre a portare le/gli utenti a una maggiore autonomia possibile, tenendo conto di quanto possa essere chiesto loro, in considerazione della loro disabilità. Avanzano costantemente delle pretese verso le/i loro utenti (nella misura adeguata), per scoprire quali sfide riescono a superare.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di definire i compiti, in considerazione dei punti forti e delle possibilità di sviluppo delle/degli utenti.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscono nel dettaglio gli interessi, le richieste e i desideri delle/degli utenti che devono assistere.</li> <li>• hanno ottime conoscenze applicate in materia di adattamenti ergonomici.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono motivate/i a pretendere qualcosa da altri.</li> <li>• sono disposte/i a permettere alle/agli utenti di fare delle esperienze personali.</li> <li>• sono convinte/i che ogni lavoro parziale possa essere eseguito dalle/dagli utenti.</li> <li>• sono disposte/i a gestire il conflitto tra lavoro e utenti in modo professionale.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di trovare compiti ragionevoli per le/gli utenti, adatti a promuoverne lo sviluppo.</li> <li>• sono in grado di valutare con certezza il rendimento delle/degli utenti, utile per sviluppare concetti individuali di assistenza.</li> </ul>
<p><b>B2 Arredare i posti di lavoro delle/degli utenti secondo i loro bisogni</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali arredano i posti di lavoro secondo le condizioni e i bisogni delle/degli utenti. A seconda della situazione delle/degli utenti le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali organizzano dei mezzi ausiliari e costruiscono con diversi materiali documenti e dispositivi da semplici a complessi. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali tengono conto degli aspetti ergonomici quando arredano il posto di lavoro delle/degli utenti.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di arredare i posti di lavoro delle/degli utenti secondo le condizioni e i bisogni di queste/i ultime/i e se del caso mettere a disposizione dei mezzi ausiliari.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispongono di conoscenze professionali approfondite relative ai processi lavorativi da eseguire.</li> <li>• conoscono bene le norme in materia di ergonomia.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cercano sempre di puntare sull'incremento dell'autonomia delle/degli utenti e sull'ottimizzazione dei processi lavorativi, quando arredano il posto di lavoro e creano dispositivi adatti.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sono disposti a tener conto in modo coerente degli aspetti ergonomici quando arredano il posto di lavoro.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare a che punto sono le/gli utenti e con quali mezzi ausiliari è possibile promuoverli al meglio.</li> <li>• in collaborazione con le/gli utenti sono in grado di sviluppare delle soluzioni individuali, adatte alle esigenze delle/degli utenti, per ogni situazione di lavoro.</li> </ul>
<p><b>B3 Garantire la sicurezza e la salute delle/degli utenti sul posto di lavoro</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali identificano i rischi più importanti derivanti dall'attività specifica, applicano e mettono in pratica le regole della sicurezza sul lavoro e della protezione della salute. Impongono pure delle misure d'igiene. Forniscono informazioni sui rischi tecnici e della salute (ad es. misure per la protezione dalle malattie trasmissibili, informazioni sul pacchetto di primi soccorsi). Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali sono in grado di applicare le misure di primo soccorso. Partecipano attivamente alla formazione delle/degli utenti in materia di sicurezza. Comunicano alle/agli utenti le norme generali e le regole specifiche legate al posto di lavoro, che devono rispettare.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di garantire la sicurezza e la salute delle/degli utenti sul posto di lavoro.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hanno conoscenze applicate in materia di protezione della salute e sicurezza sul lavoro (Suva/intern.).</li> <li>• conoscono diverse disabilità e le relative ripercussioni.</li> <li>• hanno conoscenze di base delle norme rilevanti legate alla sicurezza e alla salute e dei possibili rischi.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cercano di far approvare in modo coerente le disposizioni rilevanti in materia di sicurezza e salute.</li> <li>• sono sensibilizzate/i per quanto riguarda possibili rischi.</li> <li>• cercano di comunicare alle/agli utenti gli aspetti (regole, norme), legati al posto di lavoro, sia generali sia specifici, importanti per la sicurezza e la salute.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare i potenziali rischi sul posto di lavoro delle/degli utenti, secondo le informazioni ottenute dal personale specializzato, e ne informano le/gli utenti.</li> <li>• sono in grado di identificare possibili ripercussioni dovute a diverse forme di disabilità delle/degli utenti e su tale base stabiliscono misure individuali per la salute e di sicurezza.</li> </ul>
<p><b>B4 Istruire le/gli utenti sul posto di lavoro</b></p> <p>Con l'ausilio di indicazioni orali o scritte, usando il pezzo concreto da lavorare o mostrando come procedere, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali spiegano le diverse tappe del lavoro da eseguire e trasmettono alle/agli utenti le necessarie conoscenze tecniche. A scopi istruttivi, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali elaborano documenti didattici, descrizioni dei mandati, elenchi di controllo, materiale fotografico e campioni oppure incaricano le/gli utenti di occuparsene. Nel caso dovessero presentarsi difficoltà nella comunicazione con le/gli utenti, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali allestiscono istruzioni di lavoro individuali per singoli utenti. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali sostengono le/gli utenti nell'apprendimento delle diverse tappe del lavoro, finché esse/i</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di istruire le/gli utenti in modo individuale sul posto di lavoro, facendo capo a diverse metodologie.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hanno conoscenze applicate nelle tecniche di comunicazione.</li> <li>• hanno conoscenze professionali specifiche necessarie per la gestione delle/degli utenti.</li> <li>• dispongono di conoscenze professionali relative ai processi lavorativi da eseguire.</li> <li>• hanno nozioni di didattica, istruzione e feedback.</li> <li>• hanno nozioni di base dei diversi tipi di apprendimento.</li> <li>• hanno buone conoscenze delle norme in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute ed ergonomia.</li> <li>• conoscono metodologie atte a rafforzare le capacità sociali</li> </ul>



<p>sono in grado di eseguirle in modo autonomo. Per le istruzioni alle/agli utenti, se del caso, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali fanno pure uso di modelli o pezzi per esercitazioni. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali procedono in modo strutturato con l'istruzione e mostrano alle/agli utenti qual è l'obiettivo, come raggiungerlo e in che modo avviene la valutazione finale della qualità del lavoro. Adeguano le proprie spiegazioni allo stato attuale delle conoscenze e alle condizioni delle/degli utenti in questione e badano all'uso di un linguaggio semplice, ben comprensibile. Con l'aiuto di mezzi adeguati si assicurano che le/gli utenti abbiano compreso le istruzioni. Durante l'esecuzione del lavoro le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali badano inoltre a gestire le risorse in modo rispettoso e istruiscono le/gli utenti in tal senso. In qualità di membri di un'unità di produzione e di servizi le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali trasmettono all'équipe le proprie conoscenze in materia di accompagnamento socio-professionale.</p>	<p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cercano di formulare le istruzioni in modo chiaro e comprensibile.</li> <li>• sono disposte/i a dimostrare stima, empatia e apprezzamento alle/agli utenti.</li> <li>• sono consapevoli dell'importanza di una cultura positiva dell'errore.</li> <li>• cercano di osservare con precisione e di distinguere le osservazioni dalle interpretazioni.</li> <li>• condividono le proprie conoscenze in materia di accompagnamento socio-professionale con gli altri membri dell'équipe.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare a che punto sono le/gli utenti e in che modo è possibile sostenerle/li al meglio.</li> </ul>
--	---

### Campo di competenze operative C: Gestire un gruppo delle persone accompagnate

Situazione di lavoro	Criteri di prestazioni
<p><b>C1 Accompagnare le dinamiche di gruppo e sostenere le soluzioni di conflitti</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali dirigono gruppi di utenti. Collaborano con le/gli utenti con l'obiettivo di raggiungere l'integrazione sociale e professionale, mettendo l'accento sulla capacità di lavorare in gruppo. Sono consapevoli che il lavoro è il mezzo più importante per promuovere le competenze professionali e sociali e per trasmettere pensieri e comportamenti orientati all'economia. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali, congiuntamente alle/agli utenti, definiscono le regole del gioco per i rapporti interpersonali, fanno in modo che vengano osservate e si occupano delle condizioni quadro e delle strutture. Creano una atmosfera di lavoro piacevole, in cui le/gli utenti possano sentirsi a proprio agio e contribuire con le proprie abilità. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali fungono da</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di condurre un gruppo di utenti.</li> <li>• sono in grado di accertare per tempo i conflitti esistenti nei gruppi e di risolverli.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispongono di conoscenze applicate di tecniche della comunicazione e di colloquio.</li> <li>• hanno conoscenze nell'ambito della gestione dei conflitti.</li> <li>• conoscono nel dettaglio le norme e regolamentazioni istituzionali riguardanti l'intervento in caso di crisi.</li> <li>• hanno buone conoscenze di processi e dinamiche di gruppo.</li> <li>• hanno conoscenze di base nelle tecniche dirigenziali.</li> <li>• dispongono di conoscenze metodologiche a livello di tecniche di feedback.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono consapevoli dell'importanza del lavoro per promuovere le competenze.</li> <li>• sono motivate/i a collaborare con le/gli utenti perché riescano a integrarsi nel mercato del lavoro.</li> </ul>

<p>esempio con i loro valori personali e quelli dell'istituzione e comunicano adeguatamente alle/agli utenti la loro considerazione per il lavoro svolto.</p> <p>Durante il lavoro quotidiano, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali osservano la dinamica di gruppo per prevenire eventuali conflitti o esclusioni di singole persone. Se le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali notano tensioni tra le/gli utenti oppure tra sé stesse/i e le/gli utenti, a seconda della situazione concreta decidono se sia legittimo intervenire. In caso affermativo decidono se risolvere il conflitto rapidamente in loco o se discuterne dopo il lavoro nella cerchia ristretta. Adottano strategie di <i>deescalation</i> e di soluzione dei conflitti adatte alla situazione. Abilitano le/gli utenti a risolvere autonomamente i conflitti, assumendo il ruolo di intermediari. Se le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali si rendono conto che non è semplice risolvere il conflitto e che eventualmente devono chiedere sostegno, discutono con l'équipe e/o con i propri superiori come procedere.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sono disposte/i a concentrare la propria attività sulla promozione della capacità di lavorare in gruppo.</li> <li>• cercano di riconoscere per tempo e dirigere i fenomeni di gruppo e le situazioni conflittuali.</li> <li>• cercano di gestire in modo professionale i conflitti (violenti) e di affrontare le/gli utenti in modo chiaro e coerente.</li> <li>• sono disposte/i a occuparsi adeguatamente delle/degli utenti e a comunicare con loro.</li> <li>• cercano di gestire l'eterogeneità (culturale, delle condizioni di vita, biografica) del gruppo di utenti in maniera costruttiva.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare, congiuntamente alle/agli utenti, la posizione di questi ultimi e a chi è possibile attribuire quali mansioni e responsabilità.</li> <li>• sono in grado di identificare tutti i compiti del gruppo e di procedere a una pianificazione adatta e sensata.</li> <li>• sono in grado di valutare le situazioni conflittuali in modo completo e di avviare misure di <i>deescalation</i>.</li> </ul>
<p><b>C2 Dirigere le discussioni e le sedute con le/gli utenti secondo i bisogni del gruppo di destinatari</b></p> <p>A seconda dell'istituzione, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali conducono diverse sedute di gruppo. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali preparano con cura le sedute e i colloqui, creano le condizioni quadro e propongono gli argomenti. Dirigono le sedute tenendo conto dei gruppi di destinatari e in modo partecipativo. Lasciano sufficiente spazio alle/agli utenti affinché possano presentare le proprie richieste e proposte e sostengono le/gli utenti a partecipare attivamente. Esercitano sempre la propria funzione dirigenziale, strutturano la seduta e intervengono qualora il colloquio dovesse prendere una brutta piega. A seconda delle norme istituzionali documentano il decorso della seduta oppure i risultati.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di dirigere colloqui e sedute di gruppo con le/gli utenti.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hanno conoscenze di base delle tecniche di moderazione e di presentazione e sanno come applicarle.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono disposte/i a preparare accuratamente sedute e colloqui e a invitare per tempo tutte le persone coinvolte.</li> <li>• sono consapevoli dell'eterogeneità delle/degli utenti.</li> <li>• cercano di incitare le/gli utenti a partecipare attivamente alle sedute di gruppo.</li> <li>• cercano di gestire apertamente le/gli utenti, valorizzandole/i.</li> <li>• sono disposte/i a dirigere le sedute e i colloqui orientandosi agli obiettivi.</li> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di riconoscere i processi di gruppo e di intervenire, se del caso, in qualità di guida.</li> </ul>
<p><b>C3 Occuparsi della pianificazione degli impieghi e dell'istruzione delle/degli utenti</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali dirigono gruppi più piccoli di utenti in diversi campi di attività. Spetta loro pianificare a lungo e a corto termine i posti di lavoro, tenendo conto delle esigenze aziendali come pure delle risorse e dei bisogni delle/degli utenti. Nell'attribuzione dei lavori, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali badano a promuovere</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di procedere alla pianificazione degli impieghi a lungo e a breve termine, tenendo conto sia delle esigenze aziendali sia degli obiettivi individuali delle/degli utenti.</li> <li>• sono in grado di istruire gruppi di utenti per quanto riguarda le rispettive attività.</li> </ul>

<p>le singole/i singoli utenti, evitando però di esagerare. Allestiscono una pianificazione di massima e la concretizzano più tardi nei piani giornalieri. Le/gli utenti vengono coinvolte/i nella pianificazione. Quando pianificano i lavori, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali fanno in modo che le/gli utenti inesperti lavorino assieme a utenti più esperti. Nel limite del possibile le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali prevedono l'impiego delle/degli utenti più efficienti nei posti chiave. All'inizio della giornata lavorativa le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali comunicano alle/agli utenti i rispettivi piani di lavoro. Accertano congiuntamente i compiti, le responsabilità e le competenze nel gruppo, informano le/gli utenti in merito agli imminenti mandati di lavoro e alle condizioni quadro da osservare e forniscono loro le istruzioni su come eseguire il lavoro. Preparano i processi lavorativi assieme alle/agli utenti. Nel corso della settimana lavorativa, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali adattano i compiti e le assegnazioni alle situazioni e - se necessario - spontaneamente agli avvenimenti attuali.</p>	<p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispongono di buone conoscenze applicate di tecniche della comunicazione, della conduzione di colloqui e della risoluzione di conflitti.</li> <li>• dispongono di conoscenze professionali approfondite relative ai processi lavorativi da eseguire.</li> <li>• hanno buone conoscenze delle norme in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute ed ergonomia.</li> <li>• dispongono di conoscenze di base nel settore dei processi e delle dinamiche di gruppo.</li> <li>• hanno conoscenze di base nell'ambito delle tecniche di pianificazione e organizzative.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono consapevoli della propria posizione nei confronti delle/degli utenti e sono disposti ad assumere un ruolo dirigenziale nei confronti delle/degli utenti.</li> <li>• cercano di tener conto delle diverse esigenze delle/degli utenti e delle/dei mandanti, se sono motivate professionalmente.</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>• nell'ambito del mandato duale, al momento della pianificazione degli impieghi, sono in grado di tener adeguatamente conto di esigenze e requisiti diversi.</li> </ul>
<p><b>C4 Realizzare corsi di formazione pratici secondo il bisogno</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali organizzano e dirigono diversi corsi di formazione per le/gli utenti, a seconda delle istituzioni (ad es. sostegno linguistico sul posto di lavoro, corsi di formazione specializzati per trasmettere le conoscenze di base specifiche del settore, corsi di formazione relativi alle competenze di base, vale a dire comportamento o comunicazione). Scelgono argomenti adatti, sviluppano formati e documentazioni per i corsi, eseguono i corsi di formazione secondo i bisogni dei gruppi di destinatari oppure fanno capo a terzi per l'esecuzione. Eventualmente coinvolgono pure delle/degli utenti nell'organizzazione degli eventi di perfezionamento.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di pianificare e di realizzare in modo ragionevole corsi di formazione pratici con le/gli utenti.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispongono di buone conoscenze sia del ramo sia dei bisogni del mercato del lavoro.</li> <li>• dispongono di doti intuitive a livello di formazione degli adulti e di nozioni di base di didattica.</li> <li>• dispongono di conoscenze applicate di tecniche della comunicazione e di presentazione.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono consapevoli di quanto sia importante usare un linguaggio adatto al gruppo di destinatari e presentare i contenuti in modo adeguato.</li> <li>• cercano di orientarsi ai bisogni delle/degli utenti, per quanto sostenibili dal punto di vista professionale.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di analizzare il bisogno di formazione delle/degli utenti e di trarne adeguate opportunità di sostegno</li> </ul>

## Campo di competenze operative D: Sbrigare mandati e collaborare all'acquisizione degli stessi

Situazione di lavoro	Criteri di prestazioni
<p><b>D1 Collaborare alla pianificazione, alla direzione e all'esecuzione dei mandati</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali sono responsabili dello svolgimento dei mandati entro i termini previsti e della qualità dei prodotti risp. delle prestazioni di servizio. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ricevono i mandati dai mandanti. Collaborano alla pianificazione e alla direzione dei processi di prestazioni di servizio e di produzione. Pianificano l'impiego delle/degli utenti, prevedono e ordinano il materiale necessario, si assicurano che sia disponibile l'infrastruttura necessaria e si attengono al preventivo aziendale. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali coordinano i lavori corrispondenti con tutte le persone coinvolte. Se necessario, pianificano "just in time", tenendo conto dell'occupazione variabile e della fluttuazione a livello di personale. In caso di errori, difetti o reclamazioni da parte delle/dei mandanti, le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ne discutono con questi ultimi cercando di trovare delle soluzioni e tenendo conto delle specificità del settore. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali sorvegliano infine l'esecuzione di tutti i processi amministrativi connessi al disbrigo del mandato o se ne occupano personalmente.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di collaborare in modo professionale ai processi di produzione e di servizi, tenendo conto di interessi economici e aspetti di promozione.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dispongono di conoscenze di base in materia di tecniche di negoziazione.</li> <li>dispongono di conoscenze professionali sufficienti per quanto riguarda i processi lavorativi da eseguire, in particolare per il disbrigo di mandati.</li> <li>dispongono di buone conoscenze sia del settore sia delle esigenze del mercato del lavoro.</li> <li>hanno conoscenze di base riguardanti la pianificazione del budget, la calcolazione, come pure la pianificazione della produzione e dei servizi.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cercano di garantire in modo coerente la qualità dei prodotti e delle prestazioni di servizio.</li> <li>sono disposte/i a reagire in modo flessibile ai cambiamenti delle condizioni quadro.</li> <li>in situazioni di stress cercano di mantenere la visione d'insieme.</li> <li>sono disposte/i ad assumere un ruolo dirigenziale.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sono in grado di valutare quali sono le esigenze delle/degli utenti e delle/dei mandanti e di trarne provvedimenti adeguati al disbrigo del mandato.</li> <li>sono in grado di valutare in modo professionale e di pianificare in modo ragionevole le risorse necessarie per una prestazione di lavoro.</li> </ul>
<p><b>D2 Sviluppare delle idee per prestazioni di servizio e prodotti, tecniche di lavoro utili e procedure didattiche</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali sono attente/i ai cambiamenti in atto nel proprio ambito professionale. Dispongono di conoscenze del mercato e osservano le tendenze e gli sviluppi nel proprio campo di attività. Dalle osservazioni fatte traggono provvedimenti concreti per lo sviluppo ulteriore della propria quotidianità professionale e sviluppano idee per prestazioni di servizio concorrenziali e prodotti per clienti esterni. In tale contesto mostrano di avere spirito innovativo, tenendo sempre conto delle esigenze della</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</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>conoscono bene gli sviluppi in atto nel proprio campo di attività.</li> <li>conoscono il mercato.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>cercano di osservare le tendenze e gli sviluppi sul mercato.</li> <li>cercano di presentare, in forma appropriata, le loro idee innovative per sviluppare ulteriormente il proprio campo di attività.</li> </ul>

<p>produzione e assicurandosi che le nuove attività rientrino in una realtà socioeconomica locale. Presentano i provvedimenti in una forma adeguata (ad es. nei gruppi di progetto, presso i superiori, in équipes interdisciplinari) e partecipano attivamente alle discussioni sullo sviluppo ulteriore del campo di attività.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sono consapevoli di quanto sia importante apportare delle modifiche al proprio ambito professionale.</li> <li>• sono disposte/i ad affrontare in modo curioso e aperto i cambiamenti e le novità.</li> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare gli sviluppi nel proprio campo di attività e di trarne misure concrete per sviluppare ulteriormente il proprio ambito professionale.</li> </ul>
<p><b>D3 Collaborare all'acquisizione di mandati di lavoro</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali collaborano all'acquisizione di mandati. Conoscono i bisogni delle proprie/dei propri utenti e li presentano al momento dell'acquisizione. Nel conflitto tra economicità e bisogni delle/degli utenti adeguano le priorità alla situazione. Contribuiscono alla promozione dei prodotti, contattando potenziali clienti e collaborando all'allestimento di offerte. A nuove/i clienti offrono eventualmente una visita del reparto e l'esecuzione di lavori di prova per convincerli delle prestazioni di servizio offerte. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali assumono in ogni momento il ruolo di partner competenti nei confronti dei mandanti.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</p> <p><b>Potenziale di attuazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di collaborare all'acquisizione di mandati adeguati, tenendo conto dei mezzi di lavoro disponibili.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hanno conoscenze di base nelle tecniche di vendita e di negoziazione.</li> <li>• hanno conoscenze di base nel settore delle offerte e delle calcolazioni.</li> <li>• dispongono di conoscenze professionali approfondite relative ai processi lavorativi da eseguire.</li> <li>• dispongono di buone conoscenze sia del settore sia dei bisogni del mercato del lavoro.</li> </ul> <p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• per la ricerca di mandati sono disposte/i a basarsi su norme aziendali e su modelli di documenti.</li> <li>• sono consapevoli di quanto sia importante adeguare la comunicazione ai destinatari.</li> <li>• sono consapevoli del valore di uno spiccato comportamento di prestatore di servizio.</li> <li>• cercano di adottare uno spirito imprenditoriale durante l'acquisizione di mandati.</li> <li>• cercano di sviluppare e attuare sempre nuove idee di prodotti.</li> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di valutare adeguatamente le risorse necessarie a una prestazione di lavoro.</li> </ul>

### Campo di competenze operative E: Collaborare in un contesto interdisciplinare

Situazione di lavoro	Criteri di prestazioni
<p><b>E1 Collaborare con gruppi di interesse interdisciplinari e in rete</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali collaborano con partner differenti, vale a dire con le/gli utenti (ed eventualmente i loro familiari), i datori di lavoro, i servizi preposti e gli enti finanziatori. S'impegnano a favore di una collaborazione costruttiva con tutte le persone e gli enti coinvolti, comunicano regolarmente e apertamente e notificano rapidamente eventuali incidenti, facendo ricorso alle strutture previste a tale scopo. Di regola, nel senso di una buona collaborazione, restano a disposizione quali persone di riferimento</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</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 interesse interdisciplinari.</li> </ul> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dispongono di conoscenze di base delle tecniche di negoziazione e delle tecniche per le consulenze orientate alle soluzioni.</li> <li>• dispongono di buone conoscenze dei maggiori gruppi di interesse e dei rispettivi settori di competenza.</li> <li>• hanno conoscenze di base specifiche sui gruppi di destinatari.</li> </ul>

<p>per domande o richieste anche al di là della durata di un provvedimento. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali partecipano a discussioni interdisciplinari. Con il loro approccio professionale partecipano attivamente al colloquio, espongono la propria valutazione delle/degli utenti e documentano le proprie affermazioni con esempi concreti. Assieme alle persone coinvolte valutano a che punto si trovano le/gli utenti, armonizzano gli obiettivi provenienti dai diversi settori e se del caso ne traggono provvedimenti da adottare.</p>	<p><b>Impostazioni, valori, motivazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono motivate/i ad agire da partner affidabile e vincolante con i gruppi di interesse e a rispettare i termini e le strutture previste.</li> <li>• si mostrano disponibili a curare i contatti anche una volta terminato il periodo della prestazione di servizio concordata.</li> <li>• sono consapevoli di quanto sia importante la collaborazione costruttiva con i gruppi di interesse e si attengono all'obbligo del segreto professionale.</li> <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 delle/degli utenti e a presentare le proprie affermazioni motivandole con esempi.</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, data/momento, contenuti ecc.).</li> <li>• sono in grado di valutare a che punto si trova l'integrazione dell'utente e adattano gli obiettivi ed eventualmente i provvedimenti alla situazione.</li> </ul>
<p><b>E2 Collaborare a progetti per lo sviluppo e la rielaborazione di processi istituzionali</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali collaborano con gruppi di progetto interdisciplinari (ad es. dell'istituzione). Contribuiscono allo sviluppo di nuovi processi e alla rielaborazione di processi esistenti, testano tali novità nel proprio settore e forniscono un feedback strutturato in merito.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</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 nel settore dell'accompagnamento socioprofessionale.</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> </ul> <p><b>Capacità metacognitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono in grado di difendere un punto di vista dell'accompagnamento socioprofessionale nei confronti di persone che vedute diverse e di convalidarlo con argomenti.</li> </ul>

## Campo di competenze operative F: Impostare il proprio ruolo e le relazioni professionali

Situazione di lavoro	Criteri di prestazioni
<p><b>F1 Structurare in modo professionale le relazioni con i diversi gruppi di interesse</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali sono consapevoli del proprio ruolo e organizzano in modo professionale il rapporto con le/gli utenti, l'équipe, i superiori e altri gruppi di interesse. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali si attengono alle regole di base dell'organizzazione e all'etica deontologica per quanto riguarda la gestione delle/degli utenti, osservando inoltre se stessi e l'effetto della propria comunicazione. Trattano le/gli utenti senza pregiudizi, lavorano con le risorse di cui dispongono le/gli utenti e gestiscono gli insuccessi con buon senso e in modo professionale. Incontrano relazioni professionali con le/gli utenti e permettono a questi ultimi di acquisire i processi di apprendimento. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali instaurano una base di fiducia per la collaborazione, sono consapevoli del proprio ruolo e del proprio mandato nei confronti delle/degli utenti e incarnano i valori e le norme dell'istituzione. S'impegnano a favore delle proprie/dei propri utenti, sono però anche consapevoli dei limiti delle proprie competenze. Nella gestione delle/degli utenti sopportano le tensioni e superano in modo professionale situazioni difficili e conflitti. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali si rendono conto quando la loro imparzialità è fortemente compromessa e reagiscono di conseguenza.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</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 tecniche e strumenti professionali per l'autoriflessione, l'accertamento di ruoli e la presa di distanza e sanno applicarli.</li> <li>hanno buone conoscenze applicate delle tecniche della comunicazione e di risoluzione dei conflitti.</li> <li>conoscono nel dettaglio le direttive etiche e giuridiche da osservare nella gestione delle/degli utenti.</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 le/i loro utenti.</li> <li>sono disposte/i a rispettare le regole di base durante la collaborazione con le/gli utenti e a lavorare senza pregiudizi con le risorse di cui dispongono le/gli utenti.</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.</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 delle tappe utili.</li> </ul>
<p><b>F2 Gestire le proprie risorse in situazioni quotidiane</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali 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 accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali partecipano regolarmente a colloqui sotto forma di interviste (consulenza collegiale), supervisioni o riunioni dell'équipe. In occasione di tali colloqui si scambiano le proprie opinioni sulle sfide professionali, discutono</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</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 nella 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>di situazioni pesanti ed esperienze frustranti con le/gli utenti come pure di questioni legate alla collaborazione all'interno dell'équipe. Riflettono sul proprio comportamento nei confronti delle/degli utenti, approfondiscono se del caso la propria sensibilità in merito alla situazione complessa di questi ultimi, discutono del fatto di distanziarsi dai loro problemi come pure delle opportunità e dei limiti per promuovere lo sviluppo delle/degli utenti nell'ambito del proprio lavoro. Da questo scambio sulle osservazioni ed esperienze tratte dal lavoro quotidiano con le/gli utenti e dall'attività comune di riflessione, ottengono informazioni utili per la propria attività e se del caso ne traggono provvedimenti da adottare. In questo ambito stabiliscono il proprio bisogno di formazione e si occupano costantemente del proprio perfezionamento. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali creano un equilibrio personale tra l'attività lavorativa e il tempo libero e adottano consapevolmente diversi provvedimenti per il riposo. Provvedono regolarmente a compensare i propri interessi, riflettono sul proprio bilancio energetico e per mantenerlo pongono consapevolmente dei limiti nella strutturazione del lavoro. Se necessario le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali si rivolgono per tempo ai propri superiori e avviano provvedimenti per potersi rigenerare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cercano di evolversi costantemente.</li> </ul> <p><b>Metacognizione</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>F3 Superare i conflitti/le tensioni con i diversi gruppi di interesse</b></p> <p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali gestiscono in modo professionale le diverse tensioni che vivono durante il loro lavoro quotidiano (ad es. le tensioni tra mandato di promozione e mandato di produzione o conflitti d'interesse nel contesto interdisciplinare). Creano un buon equilibrio tra i bisogni di diversi gruppi di interesse (utenti e i loro familiari, enti gestori, datori di lavoro) e i relativi bisogni collegati. Devono essere all'altezza dei diversi gruppi di interesse senza avvantaggiarne uno e devono riuscire a gestire i conflitti tra obiettivi. Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali cercano in particolare di integrare tutte le persone coinvolte in modo che tutte le condizioni quadro siano chiare, che tutti abbiano un obiettivo comune e che non si creino illusioni.</p>	<p>Le accompagnatrici/gli accompagnatori socioprofessionali ...</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>• conoscono bene le condizioni quadro dei gruppi di interesse e i bisogni del 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 le/gli utenti 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 a tutti.</li> </ul>



Richiesta di ricsuzione	La richiesta di ricsuzione 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 e la valutazione dell'esame.
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 un'esperta o un esperto 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.
Domanda tratta dalla pratica professionale	La domanda tratta dalla pratica professionale è una forma di esame in cui le candidate e i candidati, partendo da una situazione tratta dalla pratica professionale elaborano diversi compiti parziali in successione gli uni agli altri. Tali compiti parziali vengono tratti dai processi e dai compiti centrali della professione e richiedono ad esempio di analizzare una situazione prestabilita, di trarre delle conclusioni, di elaborare un concetto o anche applicazioni concrete.
Discussione di gruppo	La discussione di gruppo è una forma di esame in cui le candidate e i candidati discutono una questione in gruppo e tutti assieme devono raggiungere una decisione o un risultato. Durante questo processo, le perite e i periti osservano il gruppo.
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 (nel modello classico), 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.
Modello "sistema modulare con esame finale"	Il modello di "sistema modulare con esame finale" consiste in certificati di fine modulo richiesti per l'ammissione all'esame, e in un esame finale intermodulare. Di regola l'esame finale è meno ampio di quello del modello di "sistema classico", visto che viene esaminata in particolar modo la messa in rete delle competenze operative più importanti, ai sensi del profilo di qualificazione.
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> <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 esperte e agli esperti il risultato raggiunto. La valutazione è focalizzata sulla qualità della presentazione.
Lavoro di progetto	Il lavoro di progetto è una forma di esame in cui le candidate e i candidati dirigono un progetto realmente eseguito nell'azienda. Il lavoro di progetto viene documentato per scritto. Se il lavoro di progetto è svolto in gruppo, sarà scelto il progetto di un membro del gruppo. La stesura del lavoro di progetto è individuale, la pianificazione, la documentazione, la valutazione ecc. vengono svolte in comune nel gruppo.
Documentazione dei processi	In questa forma di esame le candidate e i candidati documentano per scritto il proprio comportamento in un determinato processo lavorativo, allegando strumenti di lavoro concreti o con l'aiuto di esempi, e motivando e riflettendo sul proprio operato.
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.
Domande di controllo delle conoscenze e di comprensione	Le domande di controllo delle conoscenze e di comprensione costituiscono un metodo d'esame e fanno parte di un esame scritto. Tale metodo comprende domande chiuse (domande sì/no, single choice, multiple choice, di accoppiamento, di classificazione) e domande aperte (esercizi basati su testi, esercizi basati su situazioni)
Documentazione audiovisiva	La documentazione audiovisiva è una forma d'esame in cui le candidate e i candidati documentano il proprio comportamento in qualità di professionisti sotto forma di una breve videoregistrazione. In un rapporto descrivono inoltre la situazione iniziale e riflettono sulla procedura mostrata nella videoregistrazione.