



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia DFE  
**Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia UFFT**

**Guida**

# **Sostegno individuale nella formazione professionale di base**

FFB

## **Utilizzo della guida**

Nella guida sono riportate le misure e le possibilità d'azione basate sulle esperienze fatte finora. I responsabili e i fornitori di prestazioni nei Cantoni devono poter coordinare le offerte esistenti e svilupparne altre che accompagnino in modo efficace i giovani interessati e al contempo rispettino le tradizioni e le caratteristiche cantonali e regionali del sostegno.

## **Contatto**

Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT)

Settore Questioni di fondo e politica

Effingerstr. 27

3003 Berna

Tel. 031 322 57 17

berufsbildung@bbt.admin.ch

## **Note editoriali**

### **Redazione**

Gruppo di lavoro "sostegno individuale" della Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale (CSFP)

### **Editore**

Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT)

### **Data di pubblicazione**

Marzo 2007

## Indice

1	Aspetti fondamentali.....	4
2	Provvedimenti e raccomandazioni .....	7
2.1	Competenze .....	7
2.1.1	Cantoni .....	7
2.1.2	Fornitori di prestazioni .....	7
2.1.3	Contratto di tirocinio, parti contraenti.....	7
2.2	Coordinazione .....	7
2.2.1	Funzione di coordinazione.....	7
2.2.2	Transizione .....	7
2.3	Destinatari .....	8
2.3.1	Aventi diritto.....	8
2.3.2	Condizioni.....	8
2.4	Prestazioni.....	8
2.4.1	Contenuto .....	9
2.4.2	Orientamento .....	9
2.5	Organizzazione del sostegno individuale .....	9
2.5.1	Modo di procedere.....	9
2.5.2	Coordinazione .....	9
2.5.3	Durata.....	9
2.5.4	Criteri .....	9
2.5.5	Assistenti .....	9
2.5.6	Definizione degli obiettivi .....	9
2.6	Sostegno delle aziende di tirocinio .....	10
2.6.1	Competenza .....	10
2.6.2	Entità delle prestazioni .....	10
2.7	Requisiti per gli assistenti .....	11
2.7.1	Requisiti.....	11
2.7.2	Segreto professionale.....	11
2.7.3	Formazione continua.....	11
2.8	Garanzia della qualità e controllo dell'efficacia.....	12
2.8.1	Competenza .....	12
2.8.2	Valutazione.....	12

# 1 Aspetti fondamentali

## ***Integrazione dei giovani - rafforzare il senso di responsabilità***

Un numero sempre maggiore di giovani ha difficoltà a farsi strada nel mondo del lavoro e a integrarsi nella società. In tal senso sono decisivi i mutamenti della stratificazione sociale a causa degli sviluppi familiari e dell'immigrazione, come pure delle esigenze sempre più elevate.

Nel sistema di formazione svizzero lo Stato e l'economia hanno una responsabilità economica e sociopolitica. Ne fa parte anche l'integrazione dei giovani in una prima formazione post-obbligatoria. Uno degli strumenti centrali per tale integrazione è il sostegno individuale dei giovani nella formazione professionale il cui rendimento scolastico è a rischio.

Mediante un sostegno individuale i giovani vengono aiutati a sviluppare le competenze necessarie per poter soddisfare con le proprie forze le richieste della società, dell'economia e della formazione e potersi realizzare. Inoltre il sostegno individuale aiuta ad eliminare le discriminazioni sociali.

## ***Basi giuridiche***

La guida poggia sulla legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (LFPr)<sup>1</sup> e in particolare sull'articolo 18 "Considerazione di bisogni individuali". I relativi capoversi sono i seguenti:

<sup>1</sup> ...

<sup>2</sup> *Il Consiglio federale emana disposizioni particolari sul sostegno individuale speciale delle persone con difficoltà d'apprendimento nella formazione professionale di base su due anni.*

<sup>3</sup> *La Confederazione può promuovere il sostegno individuale speciale.*

L'ordinanza del Consiglio federale del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr)<sup>2</sup> riporta all'articolo 10 le "Esigenze particolari per la formazione professionale di base biennale":

<sup>1-3</sup> ...

<sup>4</sup> *Se il successo della formazione è a rischio, l'autorità cantonale decide, sentiti la persona in formazione e l'operatore della formazione, in merito a un competente sostegno individuale.*

<sup>5</sup> *Il competente sostegno individuale non copre soltanto gli aspetti scolastici, bensì tutti gli aspetti determinanti per la formazione e inerenti al contesto esistenziale della persona in formazione.*

È disciplinato dalla legge solo il sostegno delle persone che seguono una formazione professionale di base biennale. L'organizzazione del sostegno, che va oltre tali prescrizioni minime, è lasciata ai Cantoni.

Nel presente documento si parlerà sempre di "sostegno individuale", concetto di più ampio respiro rispetto a quanto espresso nella LFPr.

---

<sup>1</sup> RS 412.10

<sup>2</sup> RS 412.101

### **Destinatari**

Il sostegno individuale è indirizzato ai giovani il cui rendimento scolastico è ostacolato da difficoltà di vario genere e diversa entità. Il sostegno va sia ai giovani con difficoltà limitate sia ai giovani con difficoltà complesse.

Le difficoltà possono inoltre presentarsi a tutti i livelli: nella preparazione per la formazione professionale di base, nella formazione professionale di base biennale, triennale e quadriennale e addirittura nella maturità professionale.

La guida è incentrata sui giovani che frequentano la formazione professionale di base. Ulteriori sviluppi nell'ambito del sostegno individuale dovranno prevedere anche il coinvolgimento dei passaggi tra sistemi (fase di passaggio dal livello secondario I alla formazione professionale e fase di passaggio dalla formazione professionale di base al mercato del lavoro).

### **Rapporto sostegno individuale - "case management"**

Negli ultimi anni, a livello nazionale, si è diffusa la convinzione secondo cui le strutture di sostegno dovrebbero garantire in particolare anche i passaggi. La guida della Conferenza svizzera direttori cantonali della pubblica educazione (CDPE) per l'ottimizzazione della transizione tra scuola dell'obbligo e livello secondario II (*Optimierung der Nahtstelle obligatorische Schulzeit – Sekundarstufe II*) del 27 ottobre 2006 mira a tale scopo, come pure il progetto "Case management" lanciato dalla Confederazione nella primavera del 2006.

#### Mantenere i giovani nel sistema di formazione (professionale) e condurli a un diploma

L'obiettivo del "case management" è quello di evitare che i giovani si allontanino dal sistema di formazione e di contribuire affinché concludano una prima formazione post-obbligatoria.

#### Procedimento strutturato

Il "case management" parte da una considerazione generale: il procedimento assicura che i giovani il cui inserimento nella formazione professionale è fortemente a rischio, siano individuati tempestivamente. Nell'ambito delle diverse offerte disponibili, per tali giovani vengono presi provvedimenti adeguati.

#### Servizio di gestione dei casi

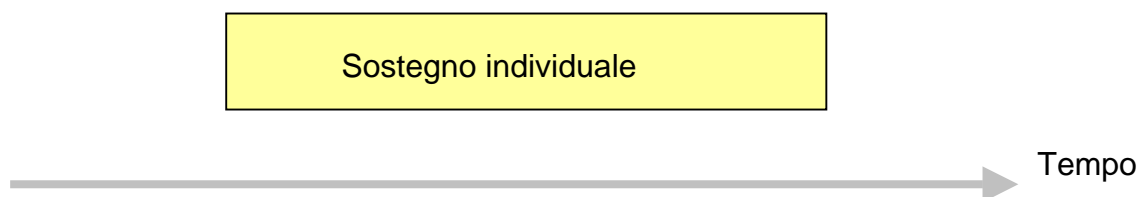
La caratteristica principale del "case management" è rappresentata da un servizio di gestione dei casi che è responsabile dei giovani e li mette in contatto con gli uffici più appropriati. Inoltre il servizio di gestione dei casi si occupa della coordinazione e collegamento tra gli attori coinvolti al di là dei limiti istituzionali e professionali e per tutta la durata della scelta professionale e della formazione di base. Il servizio di gestione dei casi non equivale all'assistente di sostegno individuale.

#### Sostegno individuale quale provvedimento possibile

L'offerta di sostegno definita nella presente guida, essenzialmente facoltativa, nell'ottica del "case management" rappresenta solo uno dei provvedimenti, benché molto importante.

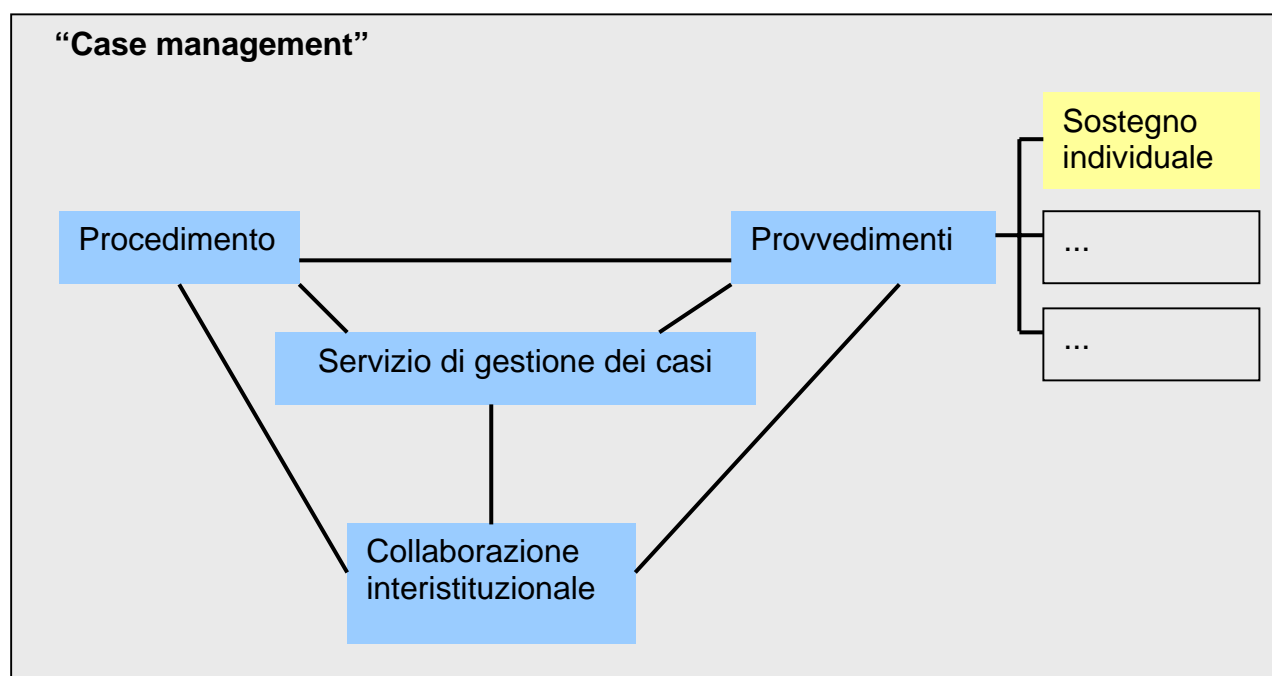
Considerazione individuale:

Sostegno individuale quale provvedimento indipendente



Considerazione all'interno del sistema:

Sostegno individuale quale parte del "case management"



## 2 Provvedimenti e raccomandazioni

### 2.1 Competenze

**Il sostegno individuale è una prestazione offerta dai Cantoni, la cui gestione e coordinazione vengono definite con gli uffici e le istituzioni interessate.**

Il sostegno individuale coinvolge le aziende di tirocinio, le scuole professionali, i corsi interaziendali e il contesto sociale.

#### 2.1.1 Cantoni

I Cantoni organizzano un'offerta sistematica per il sostegno individuale.

A tale proposito rilasciano normative esaurienti, in cui vengono definiti soprattutto i destinatari, le prestazioni offerte, i requisiti ai fornitori di prestazioni, i diritti e i doveri nonché il finanziamento.

#### 2.1.2 Fornitori di prestazioni

Tra i fornitori di prestazioni sono compresi tutti gli uffici e le istituzioni che dispongono dei presupposti specialistici come ad esempio gli uffici preposti alla formazione professionale, le scuole professionali (in particolare con lavoro sociale e servizi di mediazione), uffici per l'orientamento professionale, uffici del lavoro e altri uffici come fondazioni o associazioni.

Uffici o comitati specialistici di carattere sociale, psicosociale, medico come pure di carattere giuridico, economico o altro offrono servizi complementari.

#### 2.1.3 Contratto di tirocinio, parti contraenti

Entrambe le parti contraenti del contratto di tirocinio (genitori o tutore legale e azienda di tirocinio) sono responsabili del buon esito del sostegno individuale.

### 2.2 Coordinazione

**Il risultato migliora se tutte le offerte di sostegno sono integrate in un sistema.**

Ciò riguarda i provvedimenti e le offerte alla fine del livello secondario I, nel passaggio alla formazione professionale di base e per il promovimento dell'integrazione nel mondo del lavoro.

#### 2.2.1 Funzione di coordinazione

La funzione di coordinazione rientra nelle competenze di un ufficio che dispone di stretti legami con la formazione professionale.

#### 2.2.2 Transizione

I provvedimenti relativi al sostegno individuale vanno coordinati con quelli precedenti e successivi alla formazione professionale di base.

### 2.3 Destinatari

**Le parti coinvolte nella formazione di giovani perseguono l'obiettivo di portare "tutti coloro che ne dimostrano la volontà" al conseguimento di un diploma. In tal modo vengono promosse le pari opportunità e l'integrazione dei giovani nella società e nel mondo del lavoro.**

La legge sulla formazione professionale prevede esplicitamente il sostegno individuale per i giovani che frequentano la formazione professionale di base biennale. Tali persone hanno infatti diritto a un sostegno individuale competente.

La prassi dimostra tuttavia che anche tra le persone in formazione nelle offerte transitorie e nella formazione professionale di base possono insorgere problemi che inducono a pensare a un sostegno individuale.

#### 2.3.1 Aveni diritto

Il sostegno individuale è destinato alle persone il cui successo formativo è seriamente a rischio senza l'impiego di offerte complementari e per le quali viene dimostrata una necessità di sostegno.

Per le persone che frequentano una formazione professionale di base biennale la legge prevede la possibilità, dopo i dovuti chiarimenti, di offrire un sostegno individuale.

Per coloro che frequentano altri tipi di formazione può essere predisposto un sostegno individuale.

#### 2.3.2 Condizioni

Il sostegno individuale è una misura facoltativa.

La persona in formazione deve dimostrare volontà di cooperazione e deve collaborare al cambiamento della sua situazione.

Se nonostante l'impiego di tutti i provvedimenti non c'è alcuna speranza di raggiungere l'obiettivo del sostegno individuale, i responsabili possono interrompere i provvedimenti o attuarne degli altri.

### 2.4 Prestazioni

**La persona in formazione viene incoraggiata a sviluppare le competenze necessarie per soddisfare le richieste della società, dell'economia e della formazione e per affermarsi sia professionalmente sia personalmente. L'aspetto centrale è il consolidamento del senso di responsabilità.**

Il sostegno avviene sia sul piano professionale sia su quello scolastico.

I problemi che ostacolano la formazione possono sorgere dalla situazione individuale, dal contesto familiare o sociale. La prassi dimostra che spesso tali problemi tendono ad accumularsi. Pertanto è opportuno tenere in considerazione e coinvolgere il contesto familiare e sociale. I provvedimenti devono essere presi in modo tale da creare strutture di sostegno laddove mancano o non funzionano.



#### 2.4.1 Contenuto

Il sostegno individuale ricopre tutti gli aspetti rilevanti per la formazione e non solo quelli legati alla situazione scolastica.

Lo scopo è quello di promuovere le risorse personali: competenza specialistica e tutti gli elementi della competenza operativa (competenza personale, sociale e metodologica).

#### 2.4.2 Orientamento

Il sostegno è orientato alle possibilità e risorse individuali della persona in formazione.

Le situazioni sfavorevoli a livello strutturale vengono individuate e se possibile eliminate.

### **2.5 Organizzazione del sostegno individuale**

**L'intensità e la durata del sostegno individuale dipendono dalla situazione individuale e dagli sviluppi successivi.**

In alcuni casi è sufficiente attuare misure mirate, come l'informazione sulle offerte di sostegno. In casi più complessi è necessario coinvolgere diversi servizi e definire in modo coordinato le misure da attuare (ad es. difficoltà di apprendimento a causa di problemi familiari, bulimia, dipendenza da droghe, situazioni di stress dovute a problemi psicosociali o socio-economici, serie patologie psichiche o fisiche).

#### 2.5.1 Modo di procedere

Il sostegno individuale è composto dalle seguenti fasi: diagnosi, verifica dell'autorizzazione a usufruire del sostegno, definizione dei provvedimenti, attuazione del sostegno e valutazione dei provvedimenti.

#### 2.5.2 Coordinazione

Se il sostegno fa parte di un programma di "case management" occorre chiarire da subito la questione delle competenze.

#### 2.5.3 Durata

Il sostegno è limitato nel tempo e può avere intensità diverse.

#### 2.5.4 Criteri

I criteri per l'organizzazione del sostegno individuale sono i seguenti: accesso non burocratico, visibilità, semplicità, comprensibilità, costanza, trasparenza e riservatezza.

#### 2.5.5 Assistenti

Con gli assistenti si garantisce continuità e la massima competenza possibile.

#### 2.5.6 Definizione degli obiettivi

Le parti coinvolte fissano gli obiettivi e le regole della collaborazione nonché i diritti e i doveri.

La definizione degli obiettivi regola in particolare i seguenti elementi: definizione dei ruoli, obiettivi e tappe, prestazioni e contributi delle parti, mezzi e metodi per la verifica e il raggiungimento degli obiettivi nonché conseguenze in caso di mancata osservanza delle regole.

## **2.6 Sostegno delle aziende di tirocinio**

**I formatori nelle aziende di tirocinio svolgono una funzione particolare nell'assistenza ai giovani: oltre al loro ruolo di specialisti, ricoprono anche mansioni sociali e assistono personalmente le persone in formazione. Qualora il formatore volesse e fosse in grado di offrire anche sostegno individuale, ciò rappresenterebbe una soluzione efficiente e auspicata.**

Affinché questo sia possibile, i Cantoni dovrebbero offrire alle aziende di tirocinio servizi e assistenza particolari da parte di specialisti nell'ambito pedagogico, psicologico e amministrativo.

Le possibili offerte sono: consulenza in caso di problemi con i rapporti di tirocinio, formazione negli ambiti legati alla psicologia, alla formazione professionale e alla pedagogia, supervisione e possibilità di scambio di esperienze.

### 2.6.1 Competenza

Insieme alle organizzazioni del mondo del lavoro il Cantone disciplina il sostegno nel contesto aziendale.

Per coordinare le offerte, il Cantone può istituire un ufficio di riferimento oppure incaricare le organizzazioni del mondo del lavoro.

### 2.6.2 Entità delle prestazioni

Le aziende di tirocinio e le organizzazioni del mondo del lavoro che forniscono prestazioni nell'ambito del sostegno individuale possono essere sostenute.

Le offerte per le aziende di tirocinio comprendono sia offerte di formazione e consulenza (informazione, istruzione, scambio di esperienze, ecc.) sia, a livello pratico, sostegno nell'assistenza delle persone in formazione e nelle mansioni amministrative.

## **2.7 Requisiti per gli assistenti**

**Nel reclutamento degli assistenti possono essere prese in considerazione sia persone con conoscenze specialistiche sia persone con esperienza pratica in materia.**

A seconda dei casi gli assistenti devono disporre di conoscenze ed esperienze in diversi ambiti, come ad esempio:

- consulenza, accompagnamento e assistenza alle persone in formazione;
- gestione dell'eterogeneità;
- misure di sostegno pedagogico;
- sistema della formazione professionale;
- pratica nella formazione professionale;
- rete psicosociale cantonale.

Gli assistenti devono dimostrare capacità di immedesimazione, impegno, autenticità, fiducia nelle capacità dell'assistito e autocritica.

Gli assistenti possono essere ad esempio specialisti della consulenza, rappresentanti delle amministrazioni, formatori dell'azienda di tirocinio, docenti delle scuole professionali, responsabili dei corsi interaziendali, persone di riferimento di cerchie parrocchiali o culturali nonché specialisti del lavoro sociale o educatori sociali.

### 2.7.1 Requisiti

Le persone che forniscono prestazioni nell'ambito del sostegno individuale dispongono di una formazione specializzata o di altre qualifiche idonee, acquisite tramite l'esperienza.

### 2.7.2 Segreto professionale

Gli assistenti rispettano le norme sulla protezione dei dati e si attengono al segreto professionale.

Le persone in formazione possono liberare parzialmente o totalmente gli assistenti dall'obbligo del segreto professionale.

### 2.7.3 Formazione continua

Gli assistenti seguono regolarmente una formazione continua.

## 2.8 Garanzia della qualità e controllo dell'efficacia

**La garanzia della qualità e il controllo dell'efficacia sono presupposti importanti per verificare il buon esito del sostegno individuale e dei relativi processi di apprendimento. Sono la base per apportare miglioramenti e prendere i dovuti provvedimenti.**

Vengono presi in considerazione i seguenti criteri e indicatori:

- definizione degli enti responsabili e dei fornitori di prestazioni;
- sufficienti informazioni a tutti i destinatari in merito al programma di sostegno individuale;
- sistema di selezione efficace per il ricorso alle misure di sostegno; rilevamento dei giovani prima della scelta professionale, durante la formazione professionale e prima del passaggio al mondo del lavoro;
- promovimento del senso di responsabilità, della motivazione e della competenza operativa delle persone che beneficiano del sostegno individuale;
- norme concernenti la definizione degli obiettivi: formulazione degli accordi rilevanti come la regolamentazione della collaborazione, la definizione dei ruoli, i mezzi, i metodi e le conseguenze;
- standard che permettono di verificare i progressi effettuati, l'efficacia delle misure correttive e il successo del sostegno;
- sostegno dei giovani da parte di uno specialista del servizio competente con l'ausilio degli uffici specialistici su tutto l'arco del periodo in cui vengono attuati i necessari provvedimenti;
- focalizzazione dei provvedimenti sulle cause dei problemi piuttosto che sui sintomi;
- protezione dei dati e segreto professionale;
- eliminazione di eventuali problemi scolastici;
- coinvolgimento del contesto sociale;
- coinvolgimento nel programma dei formatori delle aziende affinché possano beneficiare anch'essi del sostegno, qualora fosse necessario;
- qualificazione delle persone che si occupano del sostegno individuale.

### 2.8.1 Competenza

I Cantoni definiscono gli standard minimi per la garanzia della qualità e ne sorvegliano il rispetto<sup>3</sup>.

### 2.8.2 Valutazione

I provvedimenti vengono sistematicamente e periodicamente valutati.

---

<sup>3</sup> cfr. LFPr articolo 8 capoverso 1