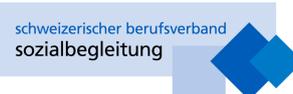


Organo responsabile



www.curaviva.ch

www.savoirsocial.ch

www.insos.ch

www.sbsb.ch

esame di professione di accompagnatrice sociale/ accompagnatore sociale

Esame di professione di **Accompagnatrice sociale** **Accompagnatore sociale**

Direttive inerenti al regolamento d'esame

Zurigo, 3 marzo 2021

CURAVIVA Svizzera, Zieglerstrasse 53, 3000 Berna 14

INSOS Svizzera, Zieglerstrasse 53, 3007 Berna 14

SAVOIRSOCIAL, Amthausquai 21, 4600 Olten

Organizzazione professionale svizzera dell'accompagnamento sociale, 8000 Zurigo

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
1.1 ORGANO RESPONSABILE	3
1.2 BASI LEGALI	3
1.3 COMMISSIONE D'ESAME, SEGRETERIA D'ESAME, DIREZIONE D'ESAME, PERITI, PARTNER DI RIFERIMENTO	3
2 PROFILO PROFESSIONALE	3
3 CONDIZIONI D'AMMISSIONE	4
3.1 TITOLI RICHIESTI.....	4
3.2 ATTIVITÀ RICHIESTA NEL SETTORE PROFESSIONALE	4
3.3 APPROVAZIONE DELLA STRUTTURA PROVVISORIA DEL LAVORO DI PROGETTO	4
4 OGGETTO DELL'ESAME	5
4.1 PARTI D'ESAME.....	5
IL LAVORO SCRITTO DI PROGETTO.....	5
<i>REQUISITI FORMALI APPLICABILI AL LAVORO SCRITTO DI PROGETTO</i>	6
IL COLLOQUIO PROFESSIONALE	6
4.1.2 PARTE 2 DELL'ESAME: ESAME SCRITTO.....	6
4.1.2 PARTE 3 DELL'ESAME: ESAME ORALE.....	7
4.2 VALUTAZIONE.....	7
5 ORGANIZZAZIONE DELL'ESAME	8
5.1 PUBBLICAZIONE.....	8
5.2 DATE E LUOGHI DEGLI ESAMI	8
5.3 ASSICURAZIONI	8
5.4 PROCEDURA DI RICORSO PRESSO LA SEFRI	8
6 EMANAZIONE	8
7 ALLEGATO	9
7.1 METODICA: STRUTTURA DEL PROFILO PROFESSIONALE E TERMINOLOGIA FONDAMENTALE	9
7.2 GLOSSARIO.....	11
7.3 PROCESSI DI LAVORO E COMPETENZE	12
7.3.1 VISTA D'INSIEME SUI PROCESSI DI LAVORO	12
7.3.2 PROCESSI DI LAVORO E COMPETENZE NEL DETTAGLIO	13

1. Introduzione

In virtù del capoverso 2.21 del Regolamento d'esame concernente il conferimento dell'attestato professionale federale di "accompagnatrice sociale, accompagnatore sociale" del 3 marzo 2021 la commissione d'esame emana le seguenti direttive inerenti al citato Regolamento d'esame. Le direttive concretizzano il Regolamento d'esame. Esse sono emanate dalla commissione d'esame e saranno riesaminate almeno ogni 4 anni e, se del caso, adeguate.

1.1 Organo responsabile

Organo responsabile dell'esame di professione in accompagnamento sociale sono l'SBSB (Schweizerischer Berufsverband Sozialbegleitung, Associazione professionale svizzera dell'accompagnamento sociale), INSOS (Associazione di categoria delle istituzioni svizzere per persone handicappate), CURAVIVA Svizzera (Associazione degli istituti sociali e di cura svizzeri) e SAVOIRSOCIAL (Organizzazione mantello svizzera del mondo del lavoro in ambito sociale). Le associazioni rappresentano gli interessi di datori di lavoro e lavoratori.

1.2 Basi legali

- Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (Legge sulla formazione professionale, LFPr)
- Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (Ordinanza sulla formazione professionale, OFPr)

1.3 Commissione d'esame, segreteria d'esame, direzione d'esame, periti, partner di riferimento

L'organo responsabile conferisce a una commissione d'esame tutte le mansioni relative all'esame. La commissione è formata da 5 a 9 membri, eletti dall'organo responsabile per un periodo di tre anni.

La direzione d'esame, anch'essa eletta dall'organo responsabile, si occupa della preparazione, esecuzione e valutazione dell'esame di professione in conformità con le disposizioni vigenti.

La commissione d'esame nomina gli periti, responsabili della valutazione degli esami dei candidati.

Su mandato della commissione d'esame una segreteria d'esame sbriga la maggior parte dei compiti amministrativi relativi all'esame ed è partner di riferimento per richieste d'informazione. Ulteriori informazioni sono ottenibili presso la segreteria d'esame dell'esame di professione di accompagnamento sociale

Indirizzo: www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch

2 Profilo professionale

Il profilo professionale dell'esame di professione di accompagnatrice/accompagnatore sociale è delineato al punto 1.2 del Regolamento d'esame. Processi di lavoro e competenze sono descritti nell'allegato alle presenti direttive.

3 Condizioni d'ammissione

Sono ammesse all'esame le persone che soddisfano i requisiti di cui al punto 3.31 del Regolamento d'esame.

3.1 Titoli richiesti

L'ammissione all'esame di professione di accompagnatrice/accompagnatore sociale presuppone il possesso di un titolo di livello secondario II¹.

3.2 Attività richiesta nel settore professionale

Sono valutate quali attività sociali nel settore professionale:

- un impiego e/o un rapporto di mandato nell'assistenza e nell'accompagnamento in ambito sociale
- un'attività di volontariato di lunga durata, accompagnata e comprovata, di accompagnamento e assistenza in ambito sociale. (al massimo ¼ dell'attività richiesta in ambito sociale)

È valutata quale attività di accompagnamento sociale nel settore professionale un impiego e/o un rapporto di mandato nell'accompagnamento **in ambito sociale** in cui

- siano attuati tutti e sei i processi di lavoro descritti nell'allegato 6.3 alle direttive (processi di lavoro e competenze) inerenti all'esame di professione di accompagnamento sociale e
- i destinatari del lavoro di accompagnamento sociale siano individui, famiglie o gruppi e
- l'accompagnatore sociale operi nell'ambiente di vita dello stesso cliente per un massimo di 10 ore alla settimana e
- il lavoro svolto sia retribuito (non si tiene conto delle attività di volontariato).

Istruzioni e indicazioni aggiornate sulle modalità di presentazione dei documenti attestanti lo svolgimento dell'attività richiesta nel settore professionale sono disponibili sul sito internet dell'organo responsabile (www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch).

Il tirocinio (attività svolte prima del conseguimento del titolo di livello secondario II) non viene riconosciuto quale attività nel settore professionale (né quale attività sociale né quale attività di accompagnamento sociale).

3.3 Approvazione della struttura provvisoria del lavoro di progetto

Tema, obiettivi, procedura e struttura del lavoro di progetto devono essere approvati dalla commissione d'esame sulla base di una struttura provvisoria.

I candidati consegnano la struttura provvisoria del proprio lavoro alla segreteria d'esame tre mesi prima della scadenza per l'iscrizione.

La decisione della commissione d'esame (approvazione, rifiuto o approvazione condizionata della struttura provvisoria) viene comunicata ai candidati entro tre settimane dalla sua presentazione.

¹ Giusta l'articolo 26 capoverso 2 LFPr: „[La formazione professionale superiore] Presuppone il conseguimento di un attestato federale di capacità, una formazione scolastica superiore di cultura generale o una qualifica equivalente.“

Se la struttura provvisoria del lavoro viene rifiutata, se ne potrà riproporre una versione rivista al massimo altre due volte fino a 4 settimane prima della scadenza per l'iscrizione.

L'approvazione della struttura provvisoria è valida soltanto per la successiva sessione d'esame e deve essere consegnata insieme agli altri documenti d'iscrizione elencati al punto 3.2 del Regolamento d'esame.

Requisiti e direttive concernenti la stesura della struttura provvisoria del lavoro di progetto possono essere ritirati presso la segreteria d'esame.

4 Oggetto dell'esame

4.1 Parti d'esame

Parte d'esame	Modalità d'esame	Durata
1 Lavoro di progetto sull'attività di accompagnamento sociale Lavoro di progetto sull'attività di accompagnamento sociale Colloquio professionale sul lavoro di progetto	scritta orale	redatto in precedenza 50 min.
2 Esame scritto Trattamento di casi (mini-case) Conoscenze specialistiche, teorie, strategie	scritta	90 min. 60 min.
3 Esame orale Colloquio professionale sui casi trattati	orale	50 min. (più 30 min. per la preparazione)
	Totale	250 min. più 30 min. per la preparazione

4.1.1 Parte 1 dell'esame: Lavoro di progetto

La prima parte dell'esame consiste nel lavoro scritto di progetto e nel colloquio professionale inerente al lavoro scritto di progetto. Il lavoro scritto di progetto e il colloquio professionale hanno la medesima ponderazione.

Il lavoro scritto di progetto

Il lavoro di progetto documenta che il redattore nella pratica è in grado di gestire con successo una mansione complessa di accompagnamento sociale, di esporla per scritto, di motivare la propria procedura in modo teorico e di riflettere sul proprio operato.

Punto di partenza per la tematica è l'attuale pratica professionale di accompagnamento sociale del candidato.

Il lavoro di progetto comprende:

- l'esposizione di un lavoro su un caso proveniente dalla propria pratica professionale nel settore dell'accompagnamento sociale.
Estensione: circa 1/3 del lavoro di progetto
- la descrizione e la motivazione dei concetti e degli approcci teorici alla base della procedura adottata per il lavoro nel caso specifico.
La riflessione sul proprio modo di procedere di accompagnamento sociale descritto.
Estensione: ca. 2/3 del lavoro di progetto

Requisiti formali applicabili al lavoro scritto di progetto

Il lavoro di progetto contiene: pagina del titolo, indice, breve riassunto, parte principale (con un minimo di 25 e un massimo di 30 pagine), bibliografia e allegato.

Il lavoro di progetto viene consegnato alla segreteria d'esame in due copie stampate e inviato per mail in forma elettronica in formato word e PDF.

Le direttive che devono essere obbligatoriamente rispettate nella stesura del lavoro di progetto vengono pubblicate in concomitanza con il bando d'esame sul sito internet www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch.

Termine di consegna per il lavoro scritto di progetto

Il lavoro di progetto deve essere consegnato sei settimane prima dell'inizio degli esami alla segreteria d'esame (per i dettagli consultare il sito internet www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch)

Valutazione del lavoro scritto di progetto

Vengono valutati almeno i seguenti criteri:

- la struttura del lavoro di progetto: la struttura è chiara, logica e ricostruibile?
- gli aspetti formali: l'estensione, la modalità di citazione, l'espressione linguistica, la strutturazione, l'impaginazione e l'osservanza delle linee guida in materia di protezione dei dati corrispondono alle direttive risp. agli standard professionali?
- la procedura adottata nell'accompagnamento sociale: la procedura dell'accompagnamento sociale corrisponde ai processi e alle competenze professionali richieste? (processi e competenze cfr. l'allegato 6.3 sulle competenze professionali e i processi di lavoro)
- la motivazione teorica della procedura: la procedura di accompagnamento sociale è motivata in maniera sufficientemente teorica? Risulta il proprio confronto con la teoria?
- riflessione: è stata effettuata una riflessione critica sulla procedura descritta? Vengono tratte tutte le conclusioni ricostruibili per il proprio agire professionale?

Il colloquio professionale

Oggetto del colloquio professionale sono aspetti scelti del lavoro di progetto e questioni fondamentali dell'accompagnamento sociale che hanno un rapporto con il lavoro di progetto.

Valutazione del colloquio professionale

Vengono valutati almeno i seguenti criteri:

- motivazione e riflessione critica sul proprio modo di procedere e il proprio ruolo
- sviluppo di conseguenze per il proprio futuro agire professionale
- confronto autonomo e creativo con le questioni fondamentali di accompagnamento sociale
- conoscenza dei concetti e delle teorie in materia di accompagnamento sociale
- risposta corretta e ricostruibile alle domande

4.1.2 Parte 2 dell'esame: Esame scritto

La seconda parte dell'esame, l'esame scritto, ha quale oggetto le conoscenze specialistiche relative all'accompagnamento sociale, le teorie e i concetti rilevanti e la relativa applicazione. Contenuto dell'esame sono in particolare le competenze descritte nell'allegato 6.3.

I casi e gli interrogativi oggetto della seconda parte d'esame riguardano tematiche specifiche del settore quali: vecchiaia, menomazioni/disabilità, etica e codice di deontologia professionale degli operatori sociali, famiglia, violenza domestica, tutela dei minori e degli adulti, crisi, migrazione, sicurezza sociale e dipendenze.

L'esame scritto è costituito da due parti aventi la medesima ponderazione:

1. Trattamento di un caso

Occorre trattare casi complessi prestabiliti, vicini alla realtà (mini-case) con alternative d'intervento. (90 min.)

2. Esame scritto:

Vengono esaminate le conoscenze professionali nell'ambito dell'accompagnamento sociale, le teorie, i concetti e la relativa applicazione (60 min.)

Valutazione dell'esame scritto

Vengono valutati almeno i seguenti criteri:

- la comprensione della complessità dei casi
- l'elaborazione dei casi motivata dal punto di vista della professione e ricostruibile
- la rappresentazione differenziata di concetti e riflessioni specifiche del settore
- la risposta corretta alle domande dal punto di vista della professione
- l'uso corretto del vocabolario specifico

4.1.2 Parte 3 dell'esame: Esame orale

Nella terza parte dell'esame, l'esame orale, vengono verificati, nel corso di un colloquio professionale riferito a un caso prestabilito, le basi dell'accompagnamento sociale, i processi e le competenze descritti nell'allegato 6.3, l'integrazione delle conoscenze acquisite, la propria posizione, i concetti, i valori e le modalità di procedura. Argomenti centrali di discussione in questa terza parte d'esame sono in particolare i processi di lavoro 4, 5 e 6.

Gli periti non sono tenuti a verificare per ogni candidato tutte le competenze.

Oggetto del colloquio professionale è la discussione e la riflessione relativa allo sviluppo del caso da diverse prospettive (prospettiva multipla).

Tempo di preparazione per il colloquio professionale: 30 min.

Colloquio professionale 45 min.

Valutazione dell'esame orale

Vengono valutati almeno i seguenti criteri:

- la rappresentazione del caso motivata dal punto di vista della professione e ricostruibile
- la comprensione della complessità del caso
- L'abbozzo e la motivazione del proprio modo di procedere dal punto di vista professionale
- l'uso corretto del vocabolario specifico
- la riflessione e l'argomentazione delle proprie posizioni, idee, valori e aspettative poste al ruolo di accompagnatore/accompagnatrice sociale

4.2 Valutazione

Per la valutazione dell'esame e delle singole parti d'esame si utilizzano le note di cui alle cifre 6.2 e 6.3 del Regolamento d'esame.

5 Organizzazione dell'esame

Cfr. le cifre 3 e 4 del Regolamento d'esame.

5.1 Pubblicazione

La commissione d'esame pubblica l'esame di professione almeno otto mesi prima dell'inizio dell'esame stesso. La pubblicazione avviene sul sito internet dell'organo responsabile (www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch).

5.2 Date e luoghi degli esami

Le date degli esami, la scadenza per l'iscrizione e i luoghi di svolgimento delle prove vengono pubblicati sul sito internet www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch.

5.3 Assicurazioni

Spetta ai candidati provvedere all'assicurazione contro i rischi (infortunio, malattia, responsabilità civile, ecc.).

5.4 Procedura di ricorso presso la SEFRI

Il Memorandum "Ricorsi contro la non ammissione all'esame e il mancato rilascio dell'attestato professionale federale o del diploma federale" della SEFRI può essere scaricato sia dal sito internet dell'organo responsabile (www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch) che da quello della SEFRI (www.sbf.admin.ch). In alternativa, lo si può anche richiedere presso la segreteria d'esame.

6 Emanazione

Le guide per il regolamento d'esame per l'esame professionale per accompagnatori sociali sono approvate dalla commissione d'esame.

Zurigo, 3 marzo 2021

Per il commissione d'esame



Johannes Schmuck
Presidente della commissione d'esame

7 Allegato

7.1 Metodica: struttura del profilo professionale e terminologia fondamentale

Il presente profilo professionale si basa sulla struttura rappresentata nella figura 3.

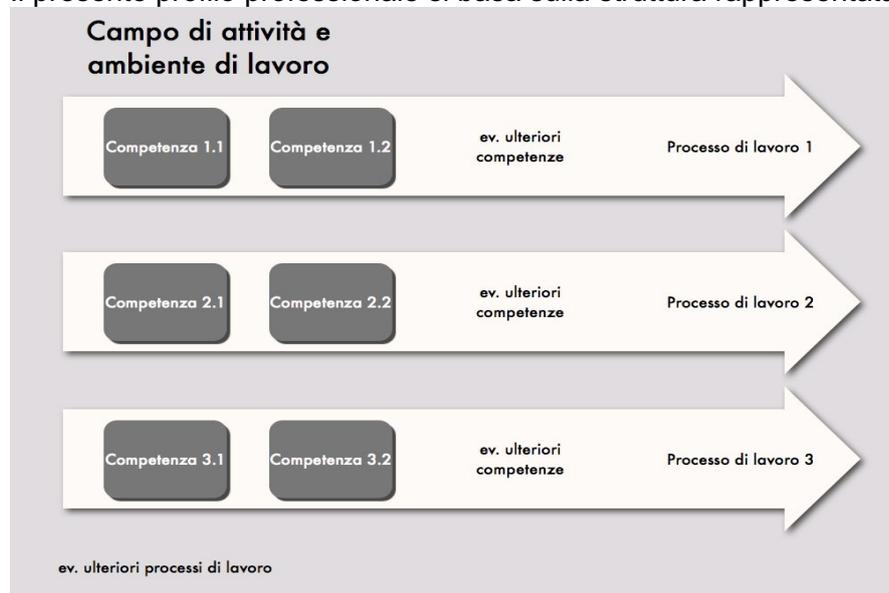


Figura 3: Struttura del profilo professionale, fonte: BfB Büro für Bildungsfragen AG (Ufficio per le questioni professionali SA)

Campo di attività e contesto

Vengono descritti i compiti e le attività principali, gli attori e il contesto lavorativo (ad esempio il posizionamento nel mondo professionale e in seno alle organizzazioni). Vengono inoltre indicate, se del caso, le prospettive di sviluppo e le condizioni quadro.

Processi di lavoro

I processi di lavoro strutturano il campo di attività. In maniera generale per processo s'intende un procedimento o un decorso. I processi di lavoro sono procedimenti volti all'adempimento di mansioni predefinite e al raggiungimento degli obiettivi. Essi annoverano un elemento scatenante (ad es. una problematica tipica), sono orientati a un risultato / un beneficio ed enumerano su questa base gli effetti principali dell'azione professionale. Per adempiere ai processi di lavoro sono necessarie competenze specifiche trasmesse nel corso della formazione.

Competenze

Per competenza intendiamo – basandoci sulla terminologia del processo di Copenhagen – le capacità di una persona acquisite nell'ambito di un percorso formativo o in altro luogo, ad organizzare e utilizzare le proprie risorse per raggiungere un determinato obiettivo. Chi è competente è pure in grado di padroneggiare con efficacia le situazioni professionali.

Sono considerate risorse

- le capacità cognitive che a loro volta comprendono l'impiego di saperi, teorie e concetti, come pure le conoscenze implicite (tacit knowledge) acquisite mediante l'esperienza
- le abilità, il know-how, necessari all'esercizio di un'attività concreta, ivi compresa la capacità di stabilire delle relazioni in situazioni professionali (competenza sociale)

- le opinioni, le posizioni e i valori personali

Nel presente **quadro professionale le competenze** hanno una struttura unitaria e sono presentate come segue:

- titolo della competenza
- descrizione generale della competenza indicante l'obiettivo e informazioni sui mezzi impiegati e le risorse necessarie
- descrizione dell'agire competente sotto forma di un ciclo completo delle azioni (IPRE, dal tedesco)

Il ciclo completo delle azioni (IPRE) è suddiviso in quattro tappe che conducono alla padronanza di una situazione professionale (cfr. figura 4):

1. **informarsi:** Questa tappa annovera la raccolta delle informazioni necessarie per adempiere un compito tenendo conto delle condizioni quadro.
2. **Pianificare/decidere:** Sulla base delle informazioni raccolte viene pianificata la procedura da seguire o presa una decisione. Si tratta in altri termini di preparare l'azione e decidere, a favore di una variante, di scegliere il momento in cui agire ecc.
3. **Realizzare:** Si tratta in questo caso dell'attuazione dell'azione pianificata, di saper adottare il comportamento prescelto o di realizzare l'intervento previsto.
4. **Valutare** L'ultima tappa consiste nella valutazione dell'effetto dell'azione intrapresa e, se del caso, della correzione della medesima in funzione dell'effettivo bisogno. La valutazione si riallaccia alla prima tappa del ciclo (informarsi), in quanto per riattivare una nuova azione si tratta nuovamente di raccogliere informazioni e di riproporre le quattro fasi se dei cambiamenti si rendono necessari.

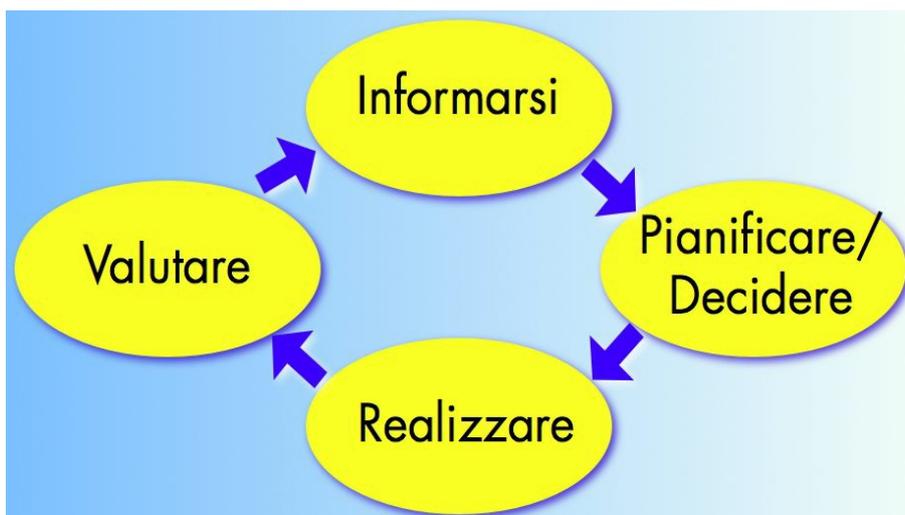


Figura 4: Le quattro tappe del ciclo completo delle azioni IPRE (dal tedesco), fonte: BfB Büro für Bildungsfragen AG (Ufficio per le questioni professionali SA)

Livello dei requisiti

Il livello dei requisiti è espresso nella descrizione del campo di attività e del contesto, dei processi di lavoro e soprattutto anche nella descrizione dalle competenze.

Il livello dei requisiti indica:

- l'entità del grado di autonomia
- il tipo di responsabilità assunta dalle persone diplomate
- l'entità delle loro decisioni
- le responsabilità delle persone diplomate, sul piano dirigenziale, se sono previste
- se e con quale frequenza occorre effettuare coordinamenti con altri settori
- il grado di opacità/incertezza delle situazioni, sulla base delle quali occorre elaborare dei piani d'intervento
- l'eventuale bisogno di rivalutazione delle situazioni e l'adozione di procedure adattate agli eventi
- ecc.

7.2 Glossario

Lavoro di prossimità	L'accompagnatore sociale rende visita ai clienti nel loro contesto di vita quotidiano. L'accompagnamento sociale agisce con un lavoro di prossimità nell'ambiente proprio dei destinatari, con focalizzazione sul settore sociale non stazionario. L'accento viene posto sul sostegno alla gestione della vita quotidiana e della vita in generale. La pluralità dei progetti di vita biografici e degli stili di vita, anche nella cosiddetta biografia normale, fa sì che il lavoro di prossimità rappresenta un approccio adeguato per giovani, adulti e persone anziane.
Esame di professione	Gli esami federali di professione e gli esami professionali superiori (nel settore artigianale-industriale sono anche noti come esami di maestria) si rivolgono a persone dotate di esperienza professionale che intendono approfondire le proprie conoscenze. Coloro che superano l'esame corrispondente ottengono un titolo riconosciuto a livello federale (esame di professione: certificato professionale; esame di professione superiore: diploma). Il titolo appena acquisito combina solide capacità pratiche con conoscenze teoriche fondate. (Fonte: pagina web dell'UFFT)
Empowerment	L'empowerment (acquisire competenze sulla propria vita) incoraggia le persone a prendere nelle proprie mani il potere e la responsabilità per la realizzazione della loro vita. Questo concetto intende fare in modo che per principio le persone stesse siano periti in materia dei propri interessi. Comprende il 1° livello individuale, il 2° livello delle reti sociali e del vicinato, il 3° livello istituzionale e il 4° livello di politica locale.
Orientamento al contesto di vita	L'accompagnamento orientato al contesto di vita si orienta da una parte ai destinatari, alle loro interpretazioni delle proprie condizioni di vita, alle difficoltà nella vita come pure delle loro risorse. Dall'altra parte esso fa riferimento a condizioni e opportunità relative ai soggetti come pure alla società. In questo contesto l'accento è posto sul rafforzamento degli ambienti di vita e dei riferimenti sociali dei destinatari e le loro risorse e possibilità di (auto)aiuto affinché la loro vita quotidiana riesca meglio. Altrimenti detto, l'orientamento al contesto di vita tratta le difficoltà e i problemi nella complessità della vita quotidiana. Nel contempo agisce però anche in modo provocatorio e alienante per far uscire le persone dai marasmi della vita quotidiana. Lavorare con riferimento al contesto di vita significa dunque interessarsi ai problemi che le persone hanno all'interno di tale contesto e sviluppare e sostenere assieme a loro una "visione" di una vita più riuscita. (Fonte: Cornelia Füssenhäuser; „Lebensweltorientierung in der Sozialen Arbeit“ in: „Aktivierende Sozialpädagogik“ Hrsg.: B. Dollinger und J. Raithel; VS Verlag, 2006)
Perito	Svolge un esame e valuta la prestazione della/dell'esaminata/o. Viene designata/o dalla commissione d'esame.

Commissione d'esame	Tutti i compiti relativi al rilascio del certificato professionale sono assunti da una commissione d'esame. Essa è composta di 5 a 9 membri ed è nominata dall'organo responsabile per la durata di 3 anni.
Segreteria d'esame	Si tratta dell'amministrazione della commissione d'esame. Su mandato della commissione d'esame essa sbriga la maggior parte delle mansioni amministrative legate agli esami.
Procedura di qualificazione	Procedura di verifica delle competenze stabilite nelle direttive.
Organizzazioni di auto-aiuto	Le organizzazioni di auto-aiuto sono gruppi di persone che soffrono di malattie croniche e handicap e/o che hanno obiettivi specifici (psico-)sociali. Oltre alle persone singole (persone colpite, congiunti di persone colpite, in parte anche professionisti) ne fanno parte molti gruppi di auto-aiuto.

7.3 Processi di lavoro e competenze

Gli accompagnatori sociali sono in grado di gestire i processi descritti qui di seguito. Per il proprio lavoro essi dispongono delle competenze descritte.

Nello svolgimento della propria attività, gli accompagnatori sociali si confrontano in particolare con le seguenti tematiche: vecchiaia, menomazioni/disabilità, etica e codice deontologico degli operatori sociali, famiglia, violenza domestica, tutela dei minori e degli adulti, crisi, migrazione, sicurezza sociale, dipendenze.

L'esame di professione verifica se gli accompagnatori sociali sono in grado di gestire in modo professionale e nella loro complessità i processi esposti. Esso verifica le competenze richieste e le relative conoscenze professionali.

Osservazione: per le spiegazioni relative alla metodologia, alla rappresentazione di processi e competenze (in particolare del modello IPRE) e alla terminologia si rinvia al punto 6.1 delle direttive.

7.3.1 Vista d'insieme sui processi di lavoro

Processo 1 Concordare il mandato e pianificare l'accompagnamento professionale

- 1.1 Rilevare e valutare il bisogno di sostegno
- 1.2 Concordare con i clienti gli obiettivi dell'accompagnamento e pianificare il processo di accompagnamento

Processo 2 Gestione dell'accompagnamento professionale

- 2.1 Creare, mantenere e concludere una relazione di fiducia con i clienti
- 2.2 Sostenere i clienti nella gestione della vita quotidiana
- 2.3 Sostenere i clienti nella gestione di fasi critiche
- 2.4 Coinvolgere il contesto sociale

Processo 3 Documentazione e valutazione dell'accompagnamento professionale

- 3.1 Documentare il processo di accompagnamento
- 3.2 Valutare il processo di accompagnamento

Processo 4 Operare nel e con il contesto professionale

- 4.1 Collaborare con altri servizi specializzati in gruppi di progetto inter- e multidisciplinari

Processo 5 Organizzazione del proprio lavoro

- 5.1 Chiarire il mandato, la funzione e il ruolo
 5.2 Gestire le situazioni impegnative e gravose anticipandole
 5.3 Riflettere sulla propria posizione e il proprio comportamento

Processo 6 L'immagine professionale di sé stessi

- 6.1 Agire secondo i criteri dell'etica professionale, le disposizioni legali e le leggi
 6.2 Apprendere vita natural durante

7.3.2 Processi di lavoro e competenze nel dettaglio

Processo 1 Concordare il mandato e pianificare l'accompagnamento professionale
 All'inizio del processo di accompagnamento gli accompagnatori sociali rilevano la situazione di vita del cliente. Assieme ai clienti valutano il bisogno di accompagnamento e di sostegno, concordano il mandato e pianificano, tenendo conto delle risorse, il processo di accompagnamento. All'occorrenza chiedono sostegno a persone e servizi specializzati.

1.1 Rilevare e valutare il bisogno di sostegno	
Sulla base di un mandato, gli accompagnatori sociali generano in modo sistematico e orientato alle risorse una visione d'insieme sulla situazione di vita dei clienti e del loro contesto sociale. Al fine di determinare il contenuto del mandato ed ev. metterlo in rete con altri servizi specializzati essi chiariscono il bisogno di sostegno e sfruttano le conoscenze specialistiche specifiche concernenti il gruppo target e le conoscenze di base del diritto sociale.	
I	Raccogliono informazioni facendosi guidare dal metodo e orientati al mandato.
P	Strutturano le informazioni rilevanti e stabiliscono le priorità corrispondenti. Valutano se l'accompagnamento sociale rappresenta il sostegno adeguato. Se del caso scelgono le misure urgenti irrinunciabili.
R	Si fanno un'idea differenziata dei clienti e del loro contesto sociale. Rilevano il bisogno di sostegno. Decidono se, in quale misura e a quali condizioni viene assunto il lavoro di accompagnamento. All'occorrenza chiedono sostegno a servizi specializzati e organizzazioni di auto-aiuto.
E	Verificano se l'immagine è completa, pertinente e coerente. Valutano se l'assunzione del mandato era orientato al bisogno di sostegno dei clienti. Valutano se il mandato corrisponde alle proprie competenze professionali. Se non fosse il caso rinunciano al mandato, informano i clienti in merito a servizi professionali adeguati risp. li inviano a questi ultimi previo consenso del cliente.

1.2. Concordare con i clienti gli obiettivi dell'accompagnamento e pianificare il processo di accompagnamento	
Sulla base del mandato e dei bisogni individuali gli accompagnatori sociali concordano con i clienti quali siano gli obiettivi valutabili e raggiungibili. Mediante metodi adatti, pianificano assieme ai clienti il lavoro di accompagnamento.	
I	Assieme ai clienti rilevano i desideri, le visioni e i bisogni di questi ultimi.
P	Di comune accordo sviluppano degli obiettivi.

	Stabiliscono quali siano gli elementi di cui tenere conto e da descrivere nella pianificazione.
R	Negozano e concordano con i clienti quali siano gli obiettivi raggiungibili e valutabili. Pianificano il processo di accompagnamento e coordinano la procedura. Assieme ai clienti allestiscono una pianificazione realistica delle risorse e dei tempi.
E	Durante il processo di accompagnamento verificano costantemente se l'obiettivo concordato e la pianificazione sono ricostruibili, comprensibili, attuabili e completi per i clienti e se del caso li adeguano assieme ad essi.

Processo 2 Gestione dell'accompagnamento professionale

Gli accompagnatori sociali gestiscono i rapporti con i clienti basandoli sulla fiducia. Essi attivano le risorse di questi ultimi.

Se del caso, e di comune accordo con il cliente, coinvolgono nel processo di accompagnamento il contesto sociale come ad esempio i congiunti, i vicini e altre persone di riferimento. Essi sostengono i clienti nel superamento e/o nella strutturazione della vita quotidiana. Nelle fasi difficili gli accompagnatori sociali rappresentano per i clienti dei partner affidabili.

2.1 Creare, mantenere e concludere una relazione di fiducia con i clienti

Gli accompagnatori sociali instaurano dei rapporti e li concludono. Essi si adattano ai clienti nelle diverse situazioni di vita e rispettano la loro molteplicità (ad es. identità sessuale, norme socioculturali, sfondo religioso e socioeconomico).

I	Si fanno un'idea della dinamica di vita dei clienti. Riconoscono i processi di stigmatizzazione. Riconoscono i limiti delle proprie possibilità e della comprensione altrui.
P	Pianificano in modo cosciente il processo di accompagnamento e ne anticipano il decorso, ivi compreso il commiato.
R	Creano con i clienti un rapporto di fiducia, che regge lo stress ed è dotato di empowerment. Gestiscono la vicinanza e la distanza con i clienti a seconda della situazione. Rispettano la varietà dell'espressione e della realizzazione di vita dei clienti. Sono partner affidabili e affrontano conflitti e contraddizioni. Concludono i rapporti in modo cosciente e professionale.
E	Riflettono sulla gestione della relazione e ne traggono le conclusioni per il prosieguo del lavoro. Verificano in che misura le proprie reazioni ai clienti sono caratterizzate dalle norme e dai preconcetti personali.

2.2 Sostenere i clienti nella gestione della vita quotidiana

Partendo dalla pianificazione concordata, gli accompagnatori sociali accompagnano i clienti nella gestione della vita quotidiana orientandosi alle risorse e all'ambiente di vita.

I	Si rammentano gli obiettivi concordati e la pianificazione. Rilevano la situazione attuale e riconoscono le situazioni gravose e le risorse dei clienti.
P	Stabiliscono le priorità nel lavoro di accompagnamento secondo il grado di importanza e lo concordano con le persone coinvolte.
R	Sostengono i clienti nella gestione della vita quotidiana, come ad esempio:

	<ul style="list-style-type: none"> - nel procurare informazioni - nel valutare determinate situazioni - mediante il sostegno emozionale - nell'attuazione concreta di progetti < - nella strutturazione della vita quotidiana - nel superamento di ostacoli - nell'integrazione della comunità <p>Attivano risorse psichiche, psicosociali e fisiche dei clienti e rafforzano la loro autoresponsabilità.</p>
E	Riflettono sul lavoro di accompagnamento. Valutano se il sostegno ai clienti è stato trasparente, ricostruibile, orientato alle risorse, attuabile, conforme agli accordi e adeguato al destinatario.

2.3 Sostenere i clienti nella gestione di fasi critiche

Gli accompagnatori sociali accompagnano i clienti nelle fasi critiche della loro vita, orientandosi alle risorse e all'ambiente di vita di questi ultimi. Essi sostengono i clienti affinché comprendano la propria situazione e si assumano la responsabilità del superamento costruttivo della fase critica della loro vita. Inviando i clienti ai servizi specializzati corrispondenti.

I	Riconoscono le fasi e le situazioni di transizione critiche della vita (dei propri clienti) e per principio li considerano come facenti parte dei processi della vita. Riconoscono quando occorre attivare il sostegno da parte di servizi specializzati adeguati (ad es. uffici di consulenza, terapie).
P	Assieme ai clienti stabiliscono le priorità per la procedura adeguata in vista di quanto è possibile attuare e delle possibilità dei clienti e dell'accompagnamento sociale.
R	Aiutano i clienti a ottenere una vista d'insieme sugli aspetti centrali della propria vita e ad assumersene la responsabilità. Accompagnano i clienti nella gestione della loro vita quotidiana con strumenti, emozioni e informazioni. Informano sulle offerte dei servizi specializzati. Comunicano in modo chiaro i limiti delle proprie competenze professionali.
E	Controllano se il lavoro di accompagnamento è orientato all'empowerment e non alla stigmatizzazione e adeguano il lavoro ulteriore in modo corrispondente.

2.4 Coinvolgere il contesto sociale

Nel lavoro di accompagnamento gli accompagnatori sociali coinvolgono in modo mirato il contesto sociale dei clienti per garantire e incrementare l'efficacia e la durabilità del sostegno.

I	S'informano sul contesto sociale.
P	In accordo con i clienti pianificano il coinvolgimento mirato del contesto sociale.
R	Coinvolgono il contesto sociale in maniera adeguata. Nel corso del lavoro di accompagnamento e in accordo con i clienti informano il contesto sociale, per quanto necessario, sulla pianificazione, la realizzazione e i risultati del lavoro di accompagnamento.
E	Valutano se il coinvolgimento del contesto sociale è stato trasparente, ricostruibile, conforme agli accordi e adeguato al destinatario.

Processo 3 Documentazione e valutazione dell'accompagnamento professionale.

Gli accompagnatori sociali tengono e gestiscono dossier e documentano il processo di accompagnamento.

Essi effettuano la valutazione dell'intero processo di accompagnamento per sé stessi come pure assieme alle persone coinvolte.

Trattano in modo accurato i dati sensibili e si attengono alle direttive sulla protezione dei dati.

3.1 Documentare il processo di accompagnamento	
Gli accompagnatori sociali allestiscono la documentazione in modo comprensibile, completo, conforme alla verità, preciso, non stigmatizzante, adeguato al destinatario e tenendo conto della protezione dei dati. Il processo di accompagnamento documentato è ricostruibile.	
I	Essi si rammentano tutti i dati rilevanti del lavoro di accompagnamento. Conoscono le direttive rilevanti in materia di protezione dei dati e le leggi.
P	Essi mettono in relazione i dati e le percezioni rilevanti e stabiliscono delle priorità. Stabiliscono l'estensione, la struttura e il contenuto della documentazione.
R	Allestiscono in modo comprensibile, ricostruibile, completo, significativo e oggettivo la documentazione per i clienti come pure per il mandante, attenendosi alle direttive sulla protezione dei dati.
E	Verificano se la documentazione è completa e significativa, se del caso provvedono ad apporre aggiunte e correzioni.

3.2 Valutare il processo di accompagnamento	
Gli accompagnatori sociali riflettono in modo autonomo sul lavoro di accompagnamento e lo valutano sistematicamente con riferimento alla qualità dei risultati e dei processi con i clienti e i mandanti.	
I	Essi si rammentano i fattori rilevanti per la valutazione della qualità dei risultati e dei processi. Percepiscono i propri sentimenti, valori e concetti in modo cosciente.
P	Pongono gli avvenimenti rilevanti in un contesto ricostruibile.
R	Verificano se gli obiettivi concordati sono stati raggiunti. Riflettono assieme ai clienti in merito a quanto nel corso dell'intero lavoro di accompagnamento è stato utile e quanto invece non lo è stato. Valutano se i mezzi e i metodi impiegati per raggiungere gli obiettivi concordati erano adeguati. Dalla riflessione evincono le misure adeguate per l'ulteriore lavoro di accompagnamento.
E	Verificano se la procedura di valutazione è stata idonea al processo di accompagnamento.

Processo 4 Operare nel e con il contesto professionale

Gli accompagnatori sociali collaborano in modo inter- e multidisciplinare con altri servizi specializzati del settore sociale e sanitario. Essi sono informati delle prestazioni offerte e sono in contatto con servizi specializzati e organizzazioni di auto-aiuto che vengono pure coinvolti nel processo di accompagnamento.

Collaborano in modo attivo e cooperativo nei gruppi di progetto e di lavoro.

4.1 Collaborare con altri servizi specializzati in gruppi di progetto inter- e multidisciplinari
Gli accompagnatori sociali si occupano della collaborazione efficace con altri servizi specializzati e con organizzazioni di auto-aiuto. Essi conoscono e rispettano i ruoli, i diritti e i doveri di tali servizi. Partecipano a processi di sviluppo e a processi volti a risolvere problemi inter- e multidisciplinari. Essi collaborano in modo efficiente e attivo ai progetti in corso.

I	Sulla base della pianificazione, dell'attuazione e della realizzazione del lavoro di accompagnamento essi riconoscono la necessità e il bisogno di cooperazione e comunicazione con altri servizi specializzati e con organizzazioni di auto-aiuto. Raccogliono le informazioni necessarie alla collaborazione. S'informano sulla situazione di partenza e gli obiettivi di progetti come pure sulle persone e i servizi coinvolti.
P	D'accordo con i clienti e osservando le direttive sulla protezione dei dati decidono a favore di misure che garantiscono la cooperazione e la comunicazione. Decidono quando sono necessarie la cooperazione e la comunicazione e come possa essere gestita in modo ottimale. Pianificano la collaborazione a progetti tenendo conto delle risorse a disposizione.
R	Forniscono ai servizi specializzati le informazioni necessarie. In tale contesto fanno uso di un vocabolario specifico chiaro e preciso, sia orale che scritto. Collaborano in modo critico, efficace e previdente con altri servizi specializzati. Qualora sussistano problemi di comunicazione adottano misure adeguate. Apportano al lavoro di progetto delle riflessioni e dei concetti di base in materia di accompagnamento sociale e collaborano in modo efficiente e attivo per tutta la durata del progetto.
E	Riflettono sulla qualità della cooperazione e della comunicazione. Se del caso adeguano la cooperazione e la comunicazione.

Processo 5 Organizzazione del proprio lavoro

Gli accompagnatori sociali appurano il proprio mandato e il proprio ruolo in modo accurato. Essi riconoscono e rispettano i propri limiti nel quadro del proprio mandato e della propria funzione e agiscono di conseguenza.

Lavorano con l'obiettivo di mantenere la propria salute. Riconoscono i segnali psichici e fisici del proprio corpo e vi reagiscono in modo adeguato. Reagiscono con anticipo e in modo responsabile a situazioni di sfida e gravose.

Gli accompagnatori sociali riflettono in modo sistematico sulla propria posizione e il proprio comportamento. A tale scopo usufruiscono di super- e intervizioni.

5.1 Chiarire il mandato, la funzione e il ruolo

Gli accompagnatori sociali agiscono in modo riflessivo, orientato al mandato concordato e in base alla propria funzione. Essi hanno un'idea chiara del proprio ruolo professionale.

I	Si rammentano del mandato e delle aspettative poste nel ruolo. Riconoscono i propri limiti nell'ambito del mandato e della propria funzione.
P	Interpretano le aspettative di tutte le persone coinvolte come pure dei clienti e riconoscono i ruoli tipici.
R	Accettano solamente i mandati che sono in grado di assolvere con l'aiuto delle proprie competenze e risorse professionali. Rispettano i propri limiti nell'ambito della propria funzione e li comunicano in modo chiaro. Tengono separati la persona dal ruolo. Discutono dei ruoli e li sostengono in modo adeguato alla situazione. Percepiscono i conflitti legati ai ruoli. Respingono le aspettative inadeguate poste nel ruolo.
E	Riflettono sul proprio comportamento in merito al ruolo e lo mettono in relazione al comportamento di altre persone. Verificano la propria professionalità in relazione alla chiarezza del mandato e del ruolo, all'impiego durevole di competenze e risorse, all'elevato impegno e alla remunerazione adeguata.

5.2 Gestire le situazioni impegnative e gravose anticipandole

Gli accompagnatori sociali tutelano la propria salute gestendo in modo previdente e responsabile le pressioni psicosociali e fisiche.

I	Riconoscono i rischi e i pericoli di situazioni impegnative e gravose. Sono coscienti dei limiti della propria resistenza psicosociale e fisica.
P	Pianificano delle misure di sgravio e di tutela della salute.
R	Attuano in modo mirato e responsabile tali misure. Se del caso ricorrono al sostegno di professionisti.
E	Valutano l'efficacia delle misure adottate e ne deducono le conseguenze per il proprio comportamento nei confronti della salute.

5.3 Riflettere sulla propria posizione e il proprio comportamento

Gli accompagnatori sociali riflettono sistematicamente sul proprio comportamento e si occupano coscientemente della propria posizione.

I	Sono coscienti della propria immagine umana, dei propri valori, sentimenti e concetti.
P	Fanno regolarmente in modo di avere opportunità e momenti di tempo per riflettere su sé stessi e sugli altri.
R	Verificano in modo sistematico il proprio agire professionale. Al fine di riflettere sul proprio comportamento utilizzano la super- e/o l'intervisione. Sono coscienti della misura in cui il proprio comportamento è determinato da esperienze culturali e biografiche. Analizzano criticamente il proprio agire professionale, in particolare per sapere in che misura pone l'accento sull'autodeterminazione dei clienti e agisce in modo da conferire competenze (empowerment). Occupandosi a fondo della propria persona ne traggono le conseguenze per il proprio comportamento.
E	Valutano la qualità del proprio processo di riflessione.

Processo 6 L'immagine professionale di sé stessi

Gli accompagnatori sociali agiscono secondo i criteri dell'etica professionale, le disposizioni legali e le leggi. Gli accompagnatori sociali seguono gli sviluppi attuali della politica sociale e della società, riferiti al proprio campo di attività. Essi seguono gli sviluppi importanti nell'ambito dell'accompagnamento sociale e un perfezionamento professionale sistematico e applicano le nuove informazioni al proprio operato.

6.1 Agire secondo i criteri dell'etica professionale, le disposizioni legali e le leggi

Durante il lavoro di accompagnamento sociale gli accompagnatori sociali agiscono in modo responsabile secondo i criteri dell'etica professionale, le disposizioni legali e le leggi.

I	Essi riconoscono se le azioni pianificate nel corso del lavoro di accompagnamento corrispondono ai principi legali e di etica professionale.
P	Anticipano i limiti delle azioni di etica professionale e di modi d'agire conformi alla legge.
R	Agiscono secondo i principi dell'etica professionale e le prescrizioni legali e le leggi.
E	Riflettono sul come e sulla misura in cui le proprie azioni corrispondono alle prescrizioni di

etica professionale e legali.

6.2 Apprendere vita natural durante

Gli accompagnatori sociali seguono un perfezionamento sistematico nel proprio settore specializzato e in quelli affini. Essi classificano gli sviluppi attuali nel proprio campo di lavoro nei contesti di politica sociale e della società.

I	Essi riconoscono i requisiti e i cambiamenti della pratica professionale. Determinano il proprio bisogno di perfezionamento professionale e personale. S'informano sulle opportunità di perfezionamento. S'informano sugli sviluppi attuali della società e di politica sociale riferiti al proprio campo di lavoro.
P	Pianificano il proprio perfezionamento tenendo conto delle risorse personali e materiali. Valutano in che misura gli sviluppi attuali sono rilevanti per il proprio campo di lavoro.
R	Seguono regolarmente dei corsi di perfezionamento. Se necessario chiedono aiuto. Tenendo conto dello sviluppo attuale della società e della politica sociale garantiscono il trasferimento nella vita lavorativa di tutti i giorni.
E	Verificano l'utilità dei perfezionamenti e del proprio comportamento in relazione al perfezionamento. Se del caso completano le attività corrispondenti.