



Organisation der Arbeitswelt Feuerwehr (OdAFW)
Organisation du Monde du Travail des Sapeurs-Pompiers (OMTSP)
Organizzazione del Mondo del Lavoro Pompieri (OdMLP)

forum
berufsbildung rettungswesen

Direttive

sul regolamento d'esame concernente l'esame professionale superiore

Quadri delle organizzazioni di soccorso

del 25 marzo 2024

Indice

1	Introduzione.....	3
1.1	Scopo delle direttive.....	3
1.2	Organo responsabile.....	3
1.2.1	Commissione d'esame.....	3
1.2.2	Segreteria d'esame.....	3
2	Organizzazione dell'esame	4
2.1	Procedura amministrativa.....	4
2.1.1	Panoramica del calendario.....	4
2.1.2	Pubblicazione e iscrizione.....	4
2.1.3	Condizioni d'ammissione.....	5
2.1.4	Convocazione e supporti.....	5
2.1.5	Richieste di ricsuzione dei periti.....	5
2.1.6	Ritiro.....	5
2.2	Spese.....	6
2.2.1	Tassa d'esame.....	6
2.2.2	Costi in caso di ritiro dell'iscrizione, rinuncia, interruzione dell'esame, mancato superamento dell'esame.....	6
2.2.3	Costi per il diploma federale e l'iscrizione al registro.....	6
3	Requisiti di ammissione all'esame.....	7
3.1	Diplomi, documenti d'identità, certificati.....	7
3.2	Esperienza professionale e con funzioni di condotta.....	7
3.3	Corso di preparazione all'esame.....	8
3.4	Compensazione degli svantaggi legati all'handicap.....	8
4	Esame e valutazione.....	8
4.1	Contenuti dell'esame.....	8
4.2	Parti d'esame.....	8
4.3	Descrizione delle parti d'esame.....	9
4.3.1	Parte d'esame 1.....	9
4.3.2	Parte d'esame 2.....	10
4.4	Superamento dell'esame.....	11
4.5	Ripetizione dell'esame.....	11
5	Procedura di ricorso.....	11
5.1	Diritto di esaminare gli atti.....	11
5.2	Ricorsi.....	11
6	Disposizioni finali.....	12
7	Emanazione.....	12
8	Allegati alle direttive: Profilo di qualificazione.....	13
8.1	Profilo professionale.....	13
8.2	Tabella delle competenze operative.....	15
8.3	Livello richiesto (criteri legati alle prestazioni).....	16
8.4	Allegato 1: Spiegazioni sul modello IPRV.....	33

1 Introduzione

La commissione d'esame – previa approvazione dell'organo responsabile – emana le seguenti direttive sulla base del paragrafo 2.21 a del regolamento d'esame concernente l'esame professionale superiore di quadri delle organizzazioni di soccorso del 25 marzo 2024. Le direttive vengono riesaminate periodicamente dalla commissione d'esame e, all'occorrenza, adattate.

1.1 Scopo delle direttive

Le direttive sul regolamento d'esame sono rivolte in primo luogo ai candidati¹ all'esame. Sono parte integrante del regolamento dell'esame e lo precisano, fornendo tutte le informazioni rilevanti per la preparazione e lo svolgimento dell'esame professionale superiore.

1.2 Organo responsabile

1.2.1 Commissione d'esame

I membri incaricati della commissione d'esame sono responsabili dell'esecuzione dell'esame professionale superiore. Questa commissione organizza l'esame in stretta collaborazione con la segreteria d'esame.

1.2.2 Segreteria d'esame

La segreteria d'esame svolge tutti i compiti amministrativi connessi all'esame per conto della commissione d'esame e funge da punto di contatto per qualsiasi quesito relativo all'esame.

Segreteria d'esame
FORUM - Formazione professionale di salvataggio
C/O BfB Büro für Bildungsfragen AG
Bahnhofstrasse 20
CH-8800 Thalwil
Telefono: +41 (0)43 388 34 00
E-mail: hfp-kader@bildungsfragen.ch

¹ In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

2 Organizzazione dell'esame

2.1 Procedura amministrativa

Informazioni sull'esame professionale superiore, come il regolamento d'esame e le direttive, ma anche sulle tasse, i moduli di iscrizione e la relativa documentazione, possono essere scaricati gratuitamente dal sito www.forum-bb-rw.ch.

2.1.1 Panoramica del calendario

Le seguenti scadenze sono vincolanti:

Prima dell'esame	Almeno 7 mesi	Pubblicazione delle date d'esame, inizio delle iscrizioni.
	Almeno 6 mesi	Chiusura delle iscrizioni. Presentazione del progetto di massima del lavoro di diploma.
	Almeno 5 mesi	Decisione di ammissione. Decisione sull'approvazione del progetto di massima del lavoro di diploma.
	Almeno 4,5 mesi	Correzione del progetto di massima del lavoro di diploma ed eventuale ripresentazione.
	Almeno 4 mesi	Scadenza della tassa d'esame.
	Almeno 8 settimane	Convocazione all'esame.
	Almeno 6 settimane	Ritiro (ritiro dell'iscrizione).
	Almeno 6 settimane	Richiesta di riconsulenza dei periti.
	Almeno 4 settimane	Parte d'esame 1: Voce 1.1 Consegna del lavoro di diploma.
Esame	30 minuti	Parte d'esame 1: Voce 1.2 Presentazione e colloquio professionale
	30 minuti	Parte d'esame 2: Voce 2.1 Gioco di ruolo (orale)
	35 minuti	Parte d'esame 2: Voce 2.2 Presentazione di soluzioni (orale)
	60 minuti	Parte d'esame 2: Voce 2.3 Presentazione di soluzioni (scritto)
Al termine dell'esame		La comunicazione dei risultati ai candidati avverrà al più tardi entro 5 settimane dall'ultimo giorno d'esame.

2.1.2 Pubblicazione e iscrizione

L'esame è pubblicato dalla commissione d'esame sul sito www.forum-bb-rw.ch, nelle tre lingue ufficiali, almeno sette mesi prima del suo inizio. Sono comunicati le date d'esame, le tasse d'esame e il termine d'iscrizione.

L'esame ha luogo se, dopo la pubblicazione, almeno otto candidati adempiono alle condizioni d'ammissione o almeno ogni due anni.

Il regolamento d'esame, le direttive sul regolamento d'esame e i moduli d'iscrizione, così come tutti gli altri documenti, possono essere scaricati dal sito www.forum-bb-rw.ch.

L'iscrizione deve essere presentata alla segreteria d'esame tramite posta raccomandata utilizzando il modulo ufficiale e la documentazione richiesta. Determinante per la data d'iscrizione è il timbro postale di consegna a un ufficio postale in Svizzera.

Conformemente al punto 3.2 del regolamento d'esame, all'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo del percorso professionale assolto e dell'esperienza professionale;
- b) le copie dei documenti richiesti, certificati di lavoro, conferma del datore di lavoro, ecc.
- c) l'indicazione della lingua d'esame;
- d) la copia di un documento d'identità con fotografia;
- e) l'indicazione del numero di sicurezza sociale (numero AVS)²;
- f) un progetto di massima del lavoro di diploma.

2.1.3 Condizioni d'ammissione

La commissione d'esame adotta la decisione in merito all'ammissione all'esame. La decisione sull'ammissione all'esame e l'elenco dei periti con cui il candidato può organizzare due incontri per assistere nella preparazione del lavoro di diploma vengono comunicati al candidato per iscritto almeno cinque mesi prima dell'inizio dell'esame.

La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici (punto 3.32 del regolamento d'esame).

Un progetto di massima del lavoro di diploma non accettato può essere corretto al massimo una volta e deve essere ripresentato al più tardi 4,5 mesi prima dell'inizio dell'esame.

2.1.4 Convocazione e supporti

I candidati sono convocati almeno otto settimane prima dell'inizio dell'esame. La convocazione contiene:

- a) il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato ad usare e a portare con sé;
- b) l'elenco dei periti.

La commissione d'esame determina gli altri ausili consentiti. Tutti gli ausili non esplicitamente menzionati nella convocazione non sono ammessi.

2.1.5 Richieste di ricusazione dei periti

Le richieste di ricusazione dei periti opportunamente motivate devono essere presentate al più tardi sei settimane prima dell'inizio dell'esame (punto 4.14 del regolamento d'esame).

2.1.6 Ritiro

I candidati possono ritirare la propria iscrizione fino a sei settimane prima dell'inizio dell'esame. Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato da motivi validi. Sono considerati motivi validi:

- a) maternità;
- b) paternità;

² La base giuridica per tali rilevazioni è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS 431.012.1; n. 70 dell'allegato). La commissione d'esame rispettivamente la SEFRI rileva su incarico dell'Ufficio federale di statistica il numero AVS, che viene impiegato per fini puramente statistici.

- c) malattia e infortunio;
- d) lutto nella cerchia ristretta;
- e) servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.

2.2 Spese

2.2.1 Tassa d'esame

La tassa d'esame è stabilita al punto 3.4 del regolamento d'esame. Essa comprende le seguenti prestazioni:

Dopo l'ammissione all'esame, il candidato riceve una fattura per pagare la tassa d'esame. Tale tassa deve essere pagata almeno quattro mesi prima dell'inizio dell'esame. L'ammontare della tassa d'esame è specificato nella pubblicazione dell'esame.

La tassa d'esame per i candidati ripetenti è fissata dalla commissione d'esame caso per caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere (punto 3.44 del regolamento d'esame).

2.2.2 Costi in caso di ritiro dell'iscrizione, rinuncia, interruzione dell'esame, mancato superamento dell'esame

In caso di ritiro dell'iscrizione, rinuncia, interruzione o mancato superamento dell'esame, si applicano le seguenti regole (punto 3.4 del regolamento d'esame):

- Ai candidati che cancellano la loro iscrizione per iscritto saranno fatturate le spese sostenute fino al momento della decisione di ammissione.
- Se l'iscrizione viene cancellata per iscritto fino a sei settimane prima dell'esame, le tasse d'esame già pagate dal candidato saranno rimborsate, al netto delle spese sostenute.
- Se l'iscrizione viene cancellata per iscritto più tardi di sei settimane prima dell'esame, per un giustificato motivo ai sensi del punto 4.22 del regolamento d'esame, gli verranno rimborsate le tasse d'esame già pagate, al netto delle spese sostenute.
- Se la cancellazione dell'iscrizione avviene più tardi di sei settimane prima dell'esame e senza un valido motivo ai sensi del punto 4.22 del regolamento d'esame, il candidato è tenuto al pagamento dell'intera tassa d'esame e/o le tasse d'esame già pagate non saranno rimborsate.
- In caso di rinuncia all'esame o interruzione dell'esame senza un valido motivo, il candidato è tenuto al pagamento dell'intera tassa d'esame e/o non ha alcun diritto al rimborso delle tasse d'esame già pagate.
- Chi non supera gli esami non ha diritto ad alcun rimborso.

2.2.3 Costi per il diploma federale e l'iscrizione al registro

Oltre alla tassa d'esame (punto 3.4 del regolamento d'esame) vengono addebitati i seguenti costi:

- Rilascio del diploma federale
- Iscrizione nel registro dei titolari di un diploma federale

3 Requisiti di ammissione all'esame

Sono ammessi all'esame coloro che adempiono alle condizioni di cui al punto 3.3 del regolamento d'esame concernente l'esame professionale superiore di Quadri delle organizzazioni di soccorso del 25 marzo 2024.

3.1 Diplomi, documenti d'identità, certificati

Il certificato di "Pompieri professionista (2008)" è considerato equivalente all'attestato professionale federale di pompieri professionista.

La commissione d'esame decide l'equivalenza di altri titoli di studio (anche stranieri) su richiesta scritta dei candidati.

In assenza di un titolo di studio di livello terziario, i candidati in possesso di un attestato federale di capacità (AFC) possono essere ammessi su dossier.

3.2 Esperienza professionale e con funzioni di condotta

I pompieri impiegati a tempo pieno, secondo il punto 3.31 lettera d del regolamento d'esame, sono permanenti che lavorano a titolo principale in corpo pompieri.

L'esperienza professionale e l'esperienza di condotta richiesta dal regolamento d'esame al punto 3.31 corrispondono a un grado di occupazione del 100% nel periodo specificato. Può essere acquisita anche con un impiego a tempo parziale. In questo caso, l'esperienza professionale e l'esperienza di condotta da dimostrare è estesa in base al grado di occupazione. In caso di lavoro part-time, il grado di occupazione deve essere almeno del 50%.

Tuttavia, si applicano delle eccezioni. Il grado di occupazione deve essere almeno dell'80% nei seguenti casi:

- di pompieri attivi professionalmente a tempo pieno in un corpo di pompieri (permanent);
oppure
- di candidati con qualifiche equivalenti (anche straniera);
oppure
- di candidati con un'altra qualifica di livello terziario;
oppure
- di candidati che, invece di frequentare un corso accreditato, dimostrino di possedere le competenze elencate al punto 1.1 (regolamento d'esame) con conferme di equivalenza.

L'esperienza professionale e l'esperienza di condotta deve essere maturata al momento dell'iscrizione all'esame professionale superiore.

L'esperienza professionale deve essere conseguita dopo le qualifiche elencate al punto 3.31 (regolamento d'esame) e non risalire a più di un anno prima del momento dell'iscrizione all'esame.

L'esperienza di condotta può anche essere stata acquisita contemporaneamente all'esperienza professionale.

L'esperienza di condotta può anche essere acquisita in un altro settore professionale e/o prima delle qualifiche elencate al punto 3.31 (regolamento d'esame).

3.3 Corso di preparazione all'esame

Alla luce dei requisiti elevati e della marcata rilevanza pratica, si raccomanda vivamente la frequentazione di un corso di preparazione all'esame di professione. Da gennaio 2018 coloro che partecipano ai corsi di preparazione agli esami federali ricevono un sostegno finanziario. Possono presentare un'apposita domanda alla Confederazione (finanziamento orientato alla persona). Per ulteriori informazioni contattare la segreteria d'esame.

La commissione d'esame accredita i fornitori dei corsi strutturati. I fornitori accreditati sono registrati e pubblicati sul sito web (<https://www.forum-bb-rw.ch>).

La conferma della partecipazione a un corso accreditato deve essere disponibile al momento dell'iscrizione all'esame.

In alternativa, le competenze richieste in conformità al punto 1.22 (regolamento d'esame) possono essere acquisite in altro modo. A tal fine è necessario presentare una conferma di equivalenza.

3.4 Compensazione degli svantaggi legati all'handicap

Le persone portatrici di handicap hanno diritto alla compensazione degli svantaggi legati alla loro condizione di disabilità. La relativa domanda va presentata alla commissione d'esame, al più tardi al momento dell'iscrizione all'esame. Consultare al proposito l'opuscolo disponibile presso la segreteria d'esame e scaricabile dal sito della SEFRI, alla pagina seguente:

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-atte-stati.html>

4 Esame e valutazione

4.1 Contenuti dell'esame

Durante l'esame professione superiore vengono utilizzati vari compiti per verificare se il candidato ha effettivamente acquisito tutte le competenze descritte nell'allegato 8.2 di queste direttive. Particolare importanza è attribuita all'interconnessione di queste competenze.

4.2 Parti d'esame

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione delle voci	Ponderazione delle parti d'esame
1 Lavoro di diploma e presentazione				60%
1.1 Lavoro di diploma	Scritto	Da redigere in anticipo	2	
1.2 Presentazione e colloquio tecnico sul lavoro di diploma	Orale	30 minuti	1	
2 Casi di studio				40%
2.1 Gioco di ruolo	Orale	30 minuti	1	
2.2 Presentazione di soluzioni	Orale	35 minuti	1	
2.3 Presentazione di soluzioni	Scritto	60 minuti	1	
Totale 155 minuti più il lavoro di diploma				

4.3 Descrizione delle parti d'esame

4.3.1 Parte d'esame 1

La parte d'esame 1 può riferirsi a tutti i campi di competenze operative (1 fino a 4) secondo il profilo di qualificazione.

Si compone di due voci.

Voce 1.1 Lavoro di diploma

Nel lavoro di diploma il candidato lavora in modo indipendente su un argomento pratico, complesso e innovativo nel campo dei servizi di soccorso. Con il lavoro di diploma, il candidato deve dimostrare di essere in grado di riflettere su un impegnativo compito di gestione di un'organizzazione di soccorso, di giustificare un procedimento e di documentarlo per iscritto.

Competenze da esaminare:

Il candidato sceglie l'argomento del lavoro di diploma in modo tale da coprire almeno due competenze operative in base al profilo di qualificazione.

Ulteriori requisiti per il lavoro di diploma e i criteri di valutazione sono comunicati per iscritto nella pubblicazione dell'esame.

Tempistiche e procedure per la redazione del lavoro di diploma:

1. Il candidato presenta alla segreteria d'esame (insieme all'iscrizione all'esame) un progetto di massima del lavoro di diploma in cui vengono presentati l'argomento, il problema, l'obiettivo, la procedura e la struttura prevista:
2. Il progetto di massima del lavoro di diploma viene controllato da un perito e approvato dalla commissione d'esame. Il candidato riceve la decisione sull'approvazione del piano con la decisione di ammissione.
3. Se il progetto di massima del lavoro di diploma non viene approvato, il candidato ha due settimane di tempo per presentarne uno nuovo.
4. Il candidato può richiedere due incontri (di un'ora ciascuno) con un perito per avere un supporto nella preparazione del lavoro di diploma. Il candidato dovrà redigere un verbale dell'incontro, che dovrà essere firmato dal perito.
5. Il termine per la presentazione della tesi è di quattro settimane prima dell'esame.

Criteri di valutazione

Vengono valutati almeno i seguenti aspetti:

- Riferimento ad almeno due competenze operative secondo il profilo di qualificazione (allegato 8.2)
- Rilevanza del problema, della tesi e dell'obiettivo per il lavoro pratico
- Comprensibilità e chiarezza del problema, della sua derivazione e degli obiettivi/delle tesi
- Comprensibilità della procedura e correttezza tecnica, inclusi i suggerimenti per le varianti
- Comprensibilità delle conclusioni
- Riflessione critica sulla procedura descritta
- Collegamento tra teoria e pratica
- Sufficiente profondità di elaborazione della letteratura utilizzata
- Struttura della tesi chiara, logica e comprensibile
- Conformità ai requisiti formali: Ambito, formulazione adeguata nella lingua d'esame, uso del linguaggio tecnico, ortografia, rappresentazioni/visualizzazioni adeguate alla situazione, struttura della tesi, elenco completo delle fonti e metodo di citazione uniforme/comprensibile.

Voce 1.2 Presentazione e colloquio tecnico sul lavoro di diploma

Questa voce comprende la presentazione del lavoro di diploma e un successivo colloquio tecnico. La durata complessiva è di 30 minuti.

Nella presentazione il candidato espone le tesi del lavoro di diploma. A questo scopo sono previsti 15 minuti.

Successivamente, vengono poste domande sul lavoro di diploma e sugli argomenti correlati. Il candidato dimostra ai periti di essere in grado di analizzare il proprio lavoro e di mettere in pratica le competenze in un modo strutturato e orientato alla pratica. Il colloquio tecnico dura 15 minuti.

Criteri di valutazione

Verranno valutati almeno i seguenti aspetti:

- Focus sulla tesi, affermazioni centrali e risultati della tesi.
- Argomentazione comprensibile
- Giustificazione della teoria comprensibile e chiara
- Riferimento comprensibile alla pratica
- Capacità di presentazione e comunicazione (ad esempio, presentazione adeguata al pubblico target, differenziazione delle affermazioni)
- Uso corretto del linguaggio tecnico
- Struttura e impostazione della presentazione
- Uso sensato dei mezzi di comunicazione
- Rispetto del tempo a disposizione
- Espressione chiara e comprensibile nella lingua dell'esame
- Risposte corrette alle domande tecniche poste
- Indicazione di linee d'azione alternative
- Giustificazione e riflessione critica del proprio approccio e del proprio ruolo
- Sviluppo di conseguenze per le proprie azioni professionali future.

4.3.2 Parte d'esame 2

Nella seconda parte dell'esame, il candidato lavora su tre casi di studio complessi tratti dalla pratica. Questi casi coprono tutti i campi di competenze operative secondo il profilo di qualificazione. Tuttavia, i singoli casi di studio non devono necessariamente coprire tutte le competenze.

Due casi di studio vengono esaminati oralmente. Le domande sono pratiche e riguardano due problemi complessi per i quali è necessario prendere rapidamente decisioni e individuare soluzioni. I candidati dimostrano di saper reagire immediatamente e in modo appropriato alla situazione come quadri delle organizzazioni di soccorso.

Voce 2.1 Gioco di ruolo

Il primo caso di studio orale è un gioco di ruolo e dura 30 minuti: 5 minuti di preparazione, 15 minuti di gioco di ruolo e 10 minuti di riflessione sul gioco di ruolo.

Il gioco di ruolo è una simulazione di una situazione in cui il candidato svolge funzioni direttive (per esempio, un complesso incontro con il personale). Il candidato ha il ruolo di dirigente. Uno dei periti veste i panni di un dipendente.

Voce 2.2 Presentazione di soluzioni

Il secondo caso di studio orale richiede la presentazione di una soluzione e dura 35 minuti: 10 minuti di preparazione, 15 minuti di presentazione strutturata di una e di possibili soluzioni e 10 minuti di colloquio professionale.

Voce 2.3 Presentazione di soluzioni

Il terzo caso di studio viene esaminato per iscritto e dura 60 minuti. Richiede la presentazione di considerazioni analitiche e concettuali. I candidati dimostrano di essere in grado di combinare diverse competenze per arrivare a una soluzione.

Criteri di valutazione per le tre posizioni:
Vengono valutati almeno i seguenti aspetti:

- Identificazione del problema (strutturazione e definizione delle priorità), brainstorming e proposta di soluzioni
- Presentazione di alternative/diverse varianti
- Risposte comprensibili alle domande tecniche poste e giustificazioni con riferimenti tecnici alla teoria e alla pratica
- Espressione chiara e comprensibile nella lingua dell'esame
- Uso corretto dei termini tecnici
- Rappresentazione convincente delle proprie soluzioni e gestione sicura delle domande critiche e delle ambiguità
- Riflessione sulle conseguenze delle proprie decisioni.

4.4 Superamento dell'esame

L'esame è superato se si ottiene un voto di almeno 4.0 in ogni parte dell'esame. Il risultato dell'esame con le note delle singole parti d'esame e la nota complessiva viene inviato ai candidati al più tardi cinque settimane dopo l'ultimo giorno d'esame.

4.5 Ripetizione dell'esame

Le parti d'esame che non sono state superate possono essere ripetute al massimo due volte (punto 6.5 del regolamento d'esame).

5 Procedura di ricorso

5.1 Diritto di esaminare gli atti

È riconosciuto un diritto di esaminare gli atti. Con l'invio dei risultati dell'esame, i candidati saranno informati della data, dell'ora e del luogo della consultazione degli atti concernenti l'esame non superato. Consultare il memorandum "Diritto di esaminare gli atti", disponibile presso la segreteria d'esame e scaricabile dal sito della SEFRI:

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

5.2 Ricorsi

I ricorsi contro la decisione della commissione d'esame di non ammissione all'esame o il mancato rilascio del diploma federale possono essere presentati alla SEFRI entro 30 giorni dalla notifica (punto 7.3 del regolamento d'esame). Consultare il memorandum disponibile presso la segreteria d'esame e scaricabile dal sito della SEFRI:

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

Per tutti i ricorsi è previsto il versamento di un anticipo alla SEFRI a copertura delle spese.

6 Disposizioni finali

Le direttive sul regolamento d'esame concernente l'esame professionale superiore di quadri delle organizzazioni di soccorso entrano in vigore previa approvazione della commissione d'esame.

7 Emanazione

Rilasciato dalla commissione d'esame in data

Thalwil, 25 marzo 2024

Jan Bauke

Presidente della commissione d'esame



8 Allegati alle direttive: Profilo di qualificazione

8.1 Profilo professionale

Campo d'attività

I quadri delle organizzazioni di soccorso assumono compiti di comando nei servizi di soccorso, nei corpi di vigili del fuoco o nelle organizzazioni della protezione civile nonché in altri ambiti. Svolgono queste attività sia in occasione degli interventi sia durante il servizio quotidiano.

Intervento

I quadri delle organizzazioni di soccorso garantiscono la condotta e/o la sorveglianza di interventi complessi legati a eventi quotidiani. Dispongono lo svolgimento di interventi imprevisti e pianificabili, assumono la direzione strategica nelle diverse fasi e guidano la propria squadra sul campo o nelle retrovie. Nel caso di grandi eventi, se la gestione deve essere coordinata con organizzazioni partner della protezione della popolazione possono anche assumere una funzione di comando nella struttura di condotta.

Organizzazione di soccorso

I quadri delle organizzazioni di soccorso sono responsabili dei compiti di direzione inerenti alla condotta operativa e del personale. Assumono la direzione dell'intera organizzazione di soccorso o si collocano al livello direttivo intermedio. Nelle organizzazioni di medie e grandi dimensioni la loro funzione può essere associata alla direzione di un reparto (p. es. formazione, pianificazione del personale, logistica, controllo degli interventi).

Collaborazione

I quadri delle organizzazioni di soccorso collaborano con diversi professionisti di altre organizzazioni (p. es. partner del settore pubblico o privato, autorità politiche, amministrazioni, associazioni, organizzatori di eventi, risorse umane e servizi giuridici) sia durante gli interventi sia nella direzione dell'organizzazione di soccorso.

Principali competenze operative

I quadri delle organizzazioni di soccorso:

- **pianificano, dirigono e supervisionano gli interventi:** elaborano e convalidano i piani d'intervento. Dirigono interventi complessi per eventi imprevisti e pianificabili, li supervisionano e li valutano. Conducono debriefing tecnici e tattici nonché colloqui di assistenza dopo l'intervento.
- **dirigono il personale dell'organizzazione di soccorso:** dirigono o seguono il processo di reclutamento del personale, pianificano gli interventi del personale e impartiscono ordini per gestire l'attività quotidiana. Conducono i colloqui con i collaboratori e garantiscono la formazione e l'aggiornamento del personale. Promuovono la collaborazione e un clima di lavoro positivo e garantiscono la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute nel proprio settore.
- **dirigono un'organizzazione di soccorso:** gestiscono le infrastrutture e il materiale. Assicurano il flusso d'informazioni all'interno dell'organizzazione, partecipano alle attività di pubbliche relazioni e collaborano con le autorità politiche, l'amministrazione pubblica e gli organismi interdisciplinari.
- **aggiornano l'organizzazione di soccorso:** dirigono i progetti, mantengono e promuovono la collaborazione con le organizzazioni partner e introducono innovazioni tecniche e organizzative. Attuano la strategia della qualità e analizzano i rischi. Avviano e supervisionano le misure di sviluppo del personale.

Esercizio della professione

La professione dei quadri delle organizzazioni di soccorso è caratterizzata da un repentino cambiamento delle situazioni lavorative e da una modifica del proprio ruolo. Durante il servizio quotidiano, il loro ruolo è piuttosto di collaborazione, mentre in fase d'intervento devono essere impartiti ordini e istruzioni in modo chiaro. L'alternanza di forme d'interazione interpersonale molto diverse tra loro mette alla prova questi professionisti e richiede loro una grande flessibilità e una particolare sensibilità in ciascuna situazione.

I quadri delle organizzazioni di soccorso hanno una grande responsabilità non solo in servizio, ma anche in fase d'intervento. Pertanto è importante che comprendano la situazione e i rischi correlati, che siano sempre pronti a fronteggiare gli imprevisti e che siano capaci di adattare rapidamente la loro strategia d'intervento. I quadri delle organizzazioni di soccorso devono essere in grado di stabilire il giusto ordine di priorità sotto pressione, avere il coraggio di prendere decisioni e anche di farle rispettare. Assumono il loro ruolo direttivo con responsabilità e gestiscono lo stress e la tensione in modo appropriato.

I quadri delle organizzazioni di soccorso dipendono dalla fiducia dei collaboratori e, viceversa, dalla capacità dei collaboratori di fidarsi di loro. Uno dei modi per costruire la fiducia è rappresentato dalle sessioni di debriefing, in cui si riflette su ciò che è andato bene, su ciò che è andato meno bene e su come poter migliorare.

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

I quadri delle organizzazioni di soccorso svolgono un ruolo importante per la società, l'economia, la natura e la cultura. In caso di emergenze mediche, incidenti, incendi ed eventi naturali hanno la responsabilità di salvare la vita delle persone e degli animali e di proteggere l'ambiente e i materiali. Anche incendi ed eventi naturali di lieve entità possono causare perdite economiche significative o distruggere beni culturali e paesaggi rurali. Interventi rapidi, ben organizzati ed efficaci possono contribuire a limitare i danni economici, ambientali e culturali. I quadri delle organizzazioni di soccorso forniscono un contributo importante alla sicurezza e alla stabilità della società, dell'economia e della cultura.

8.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative

Competenze operative →

	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	
1 Pianificare, dirigere e supervisionare gli interventi	Elaborare e convalidare i piani d'intervento con la partecipazione di varie organizzazioni partner	Dirigere interventi complessi legati a eventi imprevisti e pianificabili	Supervisionare e valutare gli interventi	Condurre i debriefing tecnici e tattici	Condurre i colloqui di assistenza dopo l'intervento	
2 Dirigere il personale nell'organizzazione di soccorso	2.1 Dirigere o seguire il processo di reclutamento del personale	2.2 Pianificare gli interventi del personale tenendo conto dei turni di lavoro e degli interventi imprevisti	2.3 Assegnare i compiti per i lavori in corso e futuri	2.4 Condurre colloqui complessi con i collaboratori	2.5 Garantire la formazione e l'aggiornamento dei collaboratori	2.6 Promuovere la collaborazione e il clima di lavoro
	2.7 Garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute					
3 Dirigere un'organizzazione di soccorso	3.1 Gestire le infrastrutture e il materiale	3.2 Assicurare il flusso di informazioni all'interno della propria organizzazione di soccorso	3.3 Sostenere le attività di pubbliche relazioni delle organizzazioni di soccorso	3.4 Collaborare con le autorità politiche, le amministrazioni pubbliche e gli organismi interdisciplinari		
4 Aggiornano l'organizzazione di soccorso	4.1 Dirigere i progetti per lo sviluppo e il perfezionamento dei piani dell'organizzazione di soccorso	4.2 Mantenere e promuovere la collaborazione con le organizzazioni partner	4.3 Introdurre novità tecniche e organizzative	4.4 Attuare la strategia della qualità	4.5 Analizzare e valutare i rischi	4.6 Avviare e supervisionare le misure di sviluppo del personale

8.3 Livello richiesto (criteri legati alle prestazioni)

Di seguito si precisano le competenze operative tramite il modello IPRV.

A questo scopo, per ciascuna competenza viene descritta la situazione con il rispettivo obiettivo. I criteri legati alle prestazioni sono illustrati come ciclo operativo molto semplificato «IPRV» e descrivono come affrontare la situazione in maniera efficace. IPRV è l'acronimo di:

- I** = (informarsi)
P = pianificare / decidere
R = realizzare
V = valutare

Per maggiori spiegazioni in merito al modello IPRV si rinvia all'allegato 1.

Campo di competenze operative 1: Pianificare, dirigere e supervisionare gli interventi

1.1 Elaborare e convalidare i piani d'intervento con la partecipazione di varie organizzazioni partner	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso elaborano e convalidano i piani d'intervento tenendo conto del ritmo della condotta, del mandato, delle tempistiche, dell'ambiente, delle risorse e delle possibilità nonché delle prescrizioni legali.</p> <p>L'obiettivo è riuscire a gestire in modo efficiente eventi imprevisti e pianificabili nonché eventi quotidiani e grandi eventi con le risorse della propria organizzazione e con quelle delle organizzazioni partner.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p> <p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● s'informano sulle condizioni quadro dell'intervento (mandato, tempistiche, ambiente, risorse, possibilità e budget) ● s'informano sul tipo di evento ● fanno ricerche sui rapporti d'intervento, sulle prescrizioni legali e sugli standard attuali ● s'informano su eventuali piani d'intervento delle organizzazioni partner <p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● analizzano i piani d'intervento e i rapporti (precedenti) ● esaminano le opzioni disponibili per affrontare l'intervento ● determinano i propri mezzi e le proprie possibilità in termini di infrastrutture e personale ● stabiliscono quali organizzazioni partner coinvolgere ● ai fini della loro pianificazione tengono conto degli aspetti economici e delle esigenze d'intervento delle organizzazioni coinvolte <p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● elaborano piani d'intervento per dirigere eventi imprevisti e pianificabili nonché eventi quotidiani e maggiori ● garantiscono l'integrazione con piani di livello superiore ● concordano i piani d'intervento con tutti i partner interessati ● provvedono alla pubblicazione dei piani d'intervento ● sviluppano misure per attuare i piani d'intervento ● convalidano i piani d'intervento sviluppati da altre organizzazioni <p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● verificano che i piani d'intervento siano adeguati alla pratica <p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● piani d'intervento (ritmo della condotta, mandato proprio)

1.1 Elaborare e convalidare i piani d'intervento con la partecipazione di varie organizzazioni partner	
	<ul style="list-style-type: none"> • organizzazioni partner (risorse e possibilità; mandato delle organizzazioni partner)

1.2 Dirigere interventi complessi legati a eventi imprevisti e pianificabili	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso dirigono interventi complessi legati a eventi imprevisti e pianificabili nel proprio ambito di responsabilità, secondo i piani d'intervento esistenti e il ritmo della condotta.</p> <p>L'obiettivo è garantire il successo degli interventi.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'informano sulla situazione, sull'evento nonché sulle risorse e sulle possibilità disponibili • si attengono ai piani d'intervento esistenti
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzano e valutano la situazione e l'evento • prendono decisioni in merito alla condotta dell'intervento, tenendo conto delle prescrizioni da rispettare • elaborano una pianificazione previsionale
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> • conducono il proprio sottosettore nel rispetto del ritmo della condotta • coordinano la collaborazione con le organizzazioni partner • documentano le misure adottate
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> • riflettono sull'intervento ed effettuano una valutazione • ricavano risultati e insegnamenti e li mettono in pratica <p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ritmo della condotta «Condotta di un evento maggiore» • mandati, competenze e responsabilità (MCR) delle organizzazioni partner in funzione del grado • principi del lavoro di stato maggiore

1.3 Supervisionare e valutare gli interventi	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso hanno la responsabilità di supervisionare (controlling) e di valutare gli interventi e, se necessario, d'intervenire e avviare eventuali misure.</p> <p>L'obiettivo è individuare le difficoltà e le carenze nella gestione degli interventi e di garantirne il regolare svolgimento.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottengono una panoramica dell'intervento • cercano e analizzano le informazioni e i documenti pertinenti (piano d'intervento, feedback delle organizzazioni partner, ecc.) • identificano le sfide e gli eventuali deficit legati alla situazione
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> • decidono il modo migliore per intervenire in caso di problemi • pianificano le misure correttive
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizzano strumenti di controlling per supervisionare l'intervento • garantiscono che le risorse e i mezzi utilizzati siano adeguati

1.3 Supervisionare e valutare gli interventi	
	<ul style="list-style-type: none"> ● si assicurano che i collaboratori attuino le decisioni prese e le misure appropriate ● aggiornano i piani d'intervento esistenti e/o sviluppano nuovi piani d'intervento ● intervengono in modo mirato per affrontare nel caso in cui siano identificate lacune
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ricavano e implementano le conclusioni e i risultati
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● principi della condotta di un evento maggiore ● conoscenza e comprensione delle organizzazioni partner ● assertività ● metodi e strumenti per valutare e supervisionare l'intervento

1.4 Condurre i debriefing tecnici e tattici	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso conducono i debriefing tecnici e tattici con le parti coinvolte dopo un intervento speciale.</p> <p>L'obiettivo è discutere i fattori di successo e i punti deboli degli interventi, di correggere eventuali errori e di ricavarne insegnamenti per altri interventi.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● riflettono sull'intervento e sui relativi obiettivi ● s'informano su avvenimenti particolari ● s'informano sugli aspetti tecnici e tattici dell'intervento (procedura, parti coinvolte, ecc.)
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● analizzano i piani d'intervento e i rapporti ● pianificano e organizzano il debriefing
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● conducono o sorvegliano le sessioni di debriefing in modo mirato e secondo le prescrizioni operative ● identificano i fattori di successo tattici e tecnici, gli errori, i punti di forza e quelli di debolezza ● ricavano le misure correttive e ne pianificano l'attuazione ● redigono un rapporto significativo e un rapporto d'intervento
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● riflettono sulle misure adottate e, se necessario, le adattano <p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● rapporto d'intervento (nel rispetto delle prescrizioni stabilite, quali tempistiche ed entità) ● prescrizioni operative ● dirigere i colloqui e le riunioni ● tecniche di moderazione

1.5 Condurre i colloqui di assistenza dopo l'intervento	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso riconoscono la necessità di colloqui e/o misure di supporto dopo eventi personalmente stressanti e reagiscono in modo appropriato.</p> <p>L'obiettivo è identificare in modo proattivo le possibili conseguenze d'interventi o di esperienze stressanti, avviare e/o attuare le prime misure e sostenere i collaboratori interessati.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● riconoscono i segnali nella situazione o nella persona interessata che indicano la necessità di un colloquio di sostegno e/o di ulteriori misure assistenziali di accompagnamento
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● preparano il colloquio di supporto ● avviano l'attuazione di ulteriori misure assistenziali di accompagnamento
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● conducono il colloquio di sostegno ● decidono insieme alla persona interessata se coinvolgere altri professionisti (supporto psicologico, ecc.) ● decidono quale forma devono assumere le ulteriori misure insieme alla persona interessata ● se necessario, assegnano le persone responsabili ed eventualmente assicurano il coinvolgimento di esperti
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● determinano l'impatto delle misure assistenziali ● avviano ulteriori misure, se necessario
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● riconoscere i sintomi dello stress ● conoscere i propri limiti ● effetti a lungo termine dello stress ● conoscere i servizi di supporto esterni

Campo di competenze operative 2: Dirigere il personale nell'organizzazione di soccorso

2.1 Dirigere o seguire il processo di reclutamento del personale	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso preparano l'annuncio di lavoro per il posto vacante. Collaborano alla selezione delle candidature ricevute e seguono la procedura successiva.</p> <p>L'obiettivo è disporre di personale qualificato nell'organizzazione di soccorso e garantire una pianificazione del personale a lungo termine.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● s'informano sul piano del posto di lavoro, sulla descrizione del mansionario e sui requisiti strutturali ● chiariscono la possibilità di assumere personale internamente
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● realizzano un calendario per il reclutamento del personale ● pianificano la procedura di selezione
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● rivedono la descrizione del mansionario e il profilo professionale ● esaminano le candidature pervenute ● collaborano al processo di selezione e ai colloqui di assunzione in modo appropriato al livello ● predispongono la redazione dei contratti di lavoro ● garantiscono l'accompagnamento ai nuovi collaboratori durante il periodo di prova e, se necessario, delegano questa mansione
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● rivedono costantemente il processo di reclutamento ● propongono modifiche procedurali, se necessario ● convalidano la decisione in merito al personale assunto al termine del periodo di prova
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● diritto del personale ● processi HR ● procedura di selezione, valutazione ● svolgimento della procedura di selezione delle candidature ● formulare i profili professionali e le descrizioni dei posti di lavoro ● decidere in maniera fattuale

2.2 Pianificare gli interventi del personale tenendo conto dei turni di lavoro e degli interventi imprevisti	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso pianificano l'impiego del personale. Per farlo, tengono conto delle prescrizioni legali, della redditività, dei requisiti operativi e della soddisfazione dei collaboratori.</p> <p>L'obiettivo è garantire sempre il mandato di prestazione, tenendo conto dei turni di lavoro e degli interventi imprevisti.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● identificano le esigenze di personale interno, esterno o straordinario ● conoscono gli obiettivi e il mandato di prestazione dell'azienda ● s'informano in merito alle risorse, alle prescrizioni legali e ai requisiti operativi
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● realizzano un piano per pianificare il personale ● stabiliscono le priorità per programmare il personale, tenendo conto degli obiettivi aziendali

2.2 Pianificare gli interventi del personale tenendo conto dei turni di lavoro e degli interventi imprevisti	
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● preparano la pianificazione del personale tenendo conto delle qualifiche e delle competenze dei collaboratori disponibili ● predispongono le riserve di personale ● tengono conto delle assenze impreviste dei collaboratori e dei mandati urgenti ● rispettano le prescrizioni legali e le direttive interne per pianificare l'impiego del personale
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● sorvegliano lo svolgimento degli interventi e del lavoro nell'organizzazione di soccorso e ne traggono conclusioni per pianificare l'impiego del personale ● influenzano il piano del personale in base alle esigenze
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pianificazione dei turni di lavoro ● diritto del personale ● organizzazione aziendale ● esigenze in termini di personale, organico ● modelli di turni e orari di lavoro

2.3 Assegnare i compiti per i lavori in corso e futuri	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso affidano mandati adeguati al livello e controllano i lavori in corso. Tengono conto del mandato di prestazione e dei requisiti legali e operativi. Prendono provvedimenti in caso di divergenze.</p> <p>L'obiettivo è fornire ai collaboratori mandati mirati per affrontare le attività quotidiane.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● identificano i lavori in programma ● valutano le qualifiche dei collaboratori ● s'informano sul mandato di prestazione e sugli altri requisiti
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● decidono quali compiti assegnare a quali collaboratori ● preparano i compiti da delegare ● impostano i punti di controllo e i loro intervalli
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● attribuiscono i mandati ai collaboratori ● accompagnano e dirigono i lavori in corso
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● verificano la conformità alle prescrizioni e alle istruzioni ● avviano misure appropriate in caso di divergenze ● riflettono sul proprio comportamento di comando
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● basi legali, prescrizioni/istruzioni ● tecnica per impartire gli ordini, delega, attribuzione mirata dei mandati ● tecnica, strumenti e ruolo di comando ● pianificare l'attività di controllo

2.4 Condurre colloqui complessi con i collaboratori	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso effettuano colloqui con i collaboratori in diverse occasioni (ad es. quando il personale è assunto o lascia l'organizzazione, coaching, valutazione dei collaboratori, situazioni di conflitto, assenze di lunga durata, ecc.).</p> <p>L'obiettivo è comunicare ai collaboratori le informazioni rilevanti in modo equo e trasparente e di ricevere un feedback dai collaboratori.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● raccolgono i fatti e li valutano ● analizzano la situazione iniziale del colloquio ● conoscono gli orientamenti strategici dell'organizzazione di soccorso
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● programmano il colloquio con i collaboratori ● definiscono i possibili contenuti e obiettivi del colloquio con i collaboratori ● strutturano il colloquio con i collaboratori in termini di tempistiche e di contenuti
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● realizzano il colloquio in modo mirato ● registrano le decisioni ed elaborano i verbali ● avviano le misure eventualmente necessarie
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● verificano il risultato ottenuto ● riflettono sul proprio comportamento durante il colloquio <p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● realizzazione dei colloqui con i collaboratori ● conoscenze delle regole di base per la definizione degli obiettivi personali (SMART: specifici, misurabili, riconosciuti, realistici e scadenzeabili) ● psicologia e sviluppo del personale ● capacità di convincere e di presentarsi in maniera autentica

2.5 Garantire la formazione e l'aggiornamento dei collaboratori	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso identificano le necessità di formazione e di aggiornamento interna ed esterna dei collaboratori. Provvedono a garantirne l'attuazione.</p> <p>L'obiettivo è che i collaboratori dispongano delle qualifiche prescritte e siano capaci di svolgere i propri compiti con un elevato standard qualitativo.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● identificano le esigenze di formazione e di aggiornamento del team ● s'informano in merito alle possibilità di formazione adatte
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● fissano le priorità (contenuti, partecipanti) in base alla strategia di formazione dell'azienda ● garantiscono la disponibilità delle risorse tecniche necessarie per la formazione e l'aggiornamento ● assicurano l'approvazione del budget necessario per la formazione ● garantiscono la disponibilità di personale qualificato per la formazione
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● accompagnano o delegano l'attuazione della formazione ● tengono colloqui preliminari con i fornitori esterni, se necessario ● garantiscono che la misura sia attuata in modo adeguato al gruppo target

2.5 Garantire la formazione e l'aggiornamento dei collaboratori	
	<ul style="list-style-type: none"> ● pianificano le misure per il trasferimento delle conoscenze acquisite nella vita lavorativa quotidiana
V	<ul style="list-style-type: none"> ● valutano il successo della formazione (successo dell'apprendimento, trasferimento, soddisfazione)
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● valutazione degli enti responsabili della formazione e delle offerte formative ● misure di sostegno e trasferimento

2.6 Promuovere la collaborazione e il clima di lavoro	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso promuovono la collaborazione e assicurano un buon clima di lavoro tra i collaboratori.</p> <p>L'obiettivo è rafforzare la fiducia tra i collaboratori, fondamentale per affrontare l'intervento, e di promuovere lo spirito di squadra, le dinamiche di gruppo nonché la motivazione e la soddisfazione dei collaboratori.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● raccolgono lo stato d'animo dei collaboratori ● percepiscono i sintomi di disagio o di conflitto ● raccolgono informazioni sulla collaborazione e sul clima di lavoro dai colloqui con i collaboratori e dai sondaggi ● s'informano in merito alle possibilità d'intervento
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● smistano le informazioni e attribuiscono un ordine di priorità ● identificano la forma d'intervento idonea (ad es. discussione di gruppo, colloquio individuale) ● pianificano incontri di gruppo per promuovere lo spirito di squadra e le dinamiche di gruppo
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● realizzano colloqui individuali, dibattiti e sondaggi per i collaboratori ● avviano misure idonee sulla base dei risultati acquisiti ● conducono eventi di squadra per promuovere lo spirito di gruppo ● sensibilizzano i collaboratori in merito ai temi della diversità e dell'integrazione (differenze culturali, di genere, ecc.)
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● esaminano gli effetti delle misure adottate (discussione di gruppo, colloqui individuali) ● riflettono sul proprio comportamento
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● conoscenze sulla realizzazione dei colloqui ● processi dinamici di gruppo ● misure d'intervento ● modelli per risolvere i conflitti

2.7 Garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso attuano le prescrizioni e le misure per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e la promozione della salute nel loro settore. Sostengono l'implementazione di una cultura della sicurezza e ne assicurano la sostenibilità.</p> <p>L'obiettivo è proteggere e promuovere la salute dei collaboratori.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● s'informano sulle prescrizioni e sulle offerte adeguate per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute ● sono consapevoli della loro responsabilità nei confronti di comportamenti e abitudini inerenti alla sicurezza ● prestano attenzione ai reclami dei collaboratori e alle interruzioni del processo di lavoro
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pianificano le misure per la sicurezza e la protezione della salute (ad es. igiene, abbigliamento antinfortunistico, ergonomia, ecc.) ● pianificano le misure per promuovere la salute (ad es. igiene personale, comportamento alimentare, esercizio fisico, progettazione degli ambienti, ecc.) ● richiedono le risorse necessarie per la sicurezza e la protezione della salute e le misure per la promozione della salute
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● attuano le misure previste ● ordinano, sorvegliano o formano alle necessarie misure di sicurezza e protezione della salute per gli interventi ● fanno opera di sensibilizzazione sui temi legati alla sicurezza e salute ● rappresentano le strategie aziendali nel team e instaurano un ambiente di lavoro sano ● lavorano per una cultura della sicurezza nell'organizzazione di soccorso
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● verificano l'effetto delle misure adottate <p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● leggi e prescrizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro ● piani operativi per la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute e la promozione della salute ● cultura della sicurezza e degli errori ● conoscenza delle campagne

Campo di competenze operative 3: Dirigere un'organizzazione di soccorso

3.1 Gestire le infrastrutture e il materiale	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso gestiscono l'infrastruttura in modo professionale. Si assicurano che il materiale e le attrezzature siano sufficienti e rispondano ai requisiti. Pianificano, richiedono, dirigono o supervisionano i processi di approvvigionamento in conformità alle leggi e alle direttive interne. A tal fine, preparano e giustificano un preventivo nell'ambito del loro settore di competenze.</p> <p>L'obiettivo è di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • garantire l'idoneità e la funzionalità delle infrastrutture, del materiale e delle attrezzature; • creare condizioni ottimali per gestire gli interventi. 	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> • conoscono la strategia dell'organizzazione di soccorso e le prescrizioni che ne derivano (piani d'investimento, piani pluriennali) • analizzano le condizioni delle infrastrutture e dei materiali • determinano la necessità d'interventi di manutenzione, sostituzione e di nuove acquisizioni • s'informano su nuove offerte, prodotti, leggi, norme e direttive • chiariscono il bilancio e altre condizioni quadro
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> • definiscono i criteri di qualità e le condizioni quadro per la gestione delle infrastrutture e del materiale • preparano il bilancio secondo le basi legali, le prescrizioni dell'ente superiore e delle direttive interne • pianificano gli interventi di manutenzione, le sostituzioni e le nuove acquisizioni tenendo conto della base legale, delle prescrizioni dell'ente superiore, delle linee guida interne e del bilancio • definiscono le priorità e pianificano le spese nel corso del tempo
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> • giustificano il budget in caso di domande da parte dell'ente superiore • assegnano e accompagnano i lavori di manutenzione, le sostituzioni e le nuove acquisizioni
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> • valutano gli interventi di manutenzione, le sostituzioni e le nuove acquisizioni in termini di qualità e rapporto qualità-prezzo • verificano la conformità delle spese al bilancio approvato • avviano le misure necessarie in caso di divergenze (ad es. richiesta di finanziamenti aggiuntivi, riduzione della spesa, blocco della spesa nel proprio settore)
<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prescrizioni legali nel settore degli appalti, delle norme e della responsabilità dei prodotti • basi di logistica e infrastrutture • processi nell'ambito dell'infrastruttura: domande, manutenzione e rendicontazione • conoscenze di diritto in materia di acquisti pubblici, delle procedure per l'inoltro delle offerte e delle gare d'appalto • processi di bilancio 	

3.2 Assicurare il flusso d'informazioni all'interno della propria organizzazione di soccorso	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso assicurano la comunicazione e il flusso d'informazioni all'interno dell'organizzazione di soccorso o del proprio settore.</p> <p>L'obiettivo è di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificare le esigenze informative dei diversi gruppi interessati interni; • avviare le opportune misure di informazione e comunicazione; • fornire elementi rilevanti per la linea di comunicazione. 	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> • supervisionano il flusso d'informazioni all'interno dell'organizzazione di soccorso o del proprio settore nonché dai settori limitrofi e di livello superiore • identificano la necessità di comunicare con i collaboratori e/o i supervisori
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> • smistano le informazioni e attribuiscono un ordine di priorità • decidono secondo quali modalità comunicare le informazioni
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> • comunicano in forma orale o scritta in base alla struttura organizzativa
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> • verificano l'effetto delle informazioni <p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • basi della comunicazione • strumenti di comunicazione aziendale e loro adeguato impiego • regole di comunicazione aziendale • basi della comunicazione in caso di crisi

3.3 Sostenere le attività di pubbliche relazioni delle organizzazioni di soccorso	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso sostengono il lavoro di pubbliche relazioni della propria organizzazione di soccorso, del sistema di soccorso e dell'autorità. Sono in contatto diretto con la popolazione in occasione di manifestazioni e scrivono articoli informativi per i media (sociali). Nel farlo, si attengono alle direttive in materia di comunicazione della propria organizzazione di soccorso.</p> <p>L'obiettivo è di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promuovere la comprensione della popolazione in merito al mandato, al lavoro e alle esigenze delle organizzazioni di soccorso; • rafforzare il senso di sicurezza della popolazione con campagne di prevenzione. 	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> • identificano gli aspetti delle relazioni pubbliche del lavoro dell'organizzazione di soccorso • analizzano le esperienze maturate nel corso degli interventi in termini di rilevanza per la prevenzione • identificano e stilano le esigenze della popolazione in materia d'informazione • conoscono le linee guida interna per la comunicazione
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> • determinano le tempistiche e le forme del lavoro di pubbliche relazioni • definiscono i contenuti e i messaggi principali della comunicazione • forniscono assistenza nella preparazione di eventi mediatici • pianificano i post sui media (sociali)
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> • preparano le informazioni • scrivono articoli per i media (sociali) • presentano le conoscenze specialistiche e le esperienze maturate nel corso degli interventi in modo comprensibile per la popolazione • comunicano in forma orale o scritta secondo le direttive in materia di comunicazione

3.3 Sostenere le attività di pubbliche relazioni delle organizzazioni di soccorso	
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● esaminano l'impatto del lavoro di pubbliche relazioni e ne ricavano ulteriori esigenze informative
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● basi del lavoro di pubbliche relazioni ● conoscenza dei media (sociali) ● retorica ● tecniche di presentazione ● protezione dei dati e della sfera personale

3.4 Collaborare con le autorità politiche, le amministrazioni pubbliche e gli organismi interdisciplinari	
<p>Situazione</p> <p>I quadri delle organizzazioni di soccorso sono attivi al confine tra politica, amministrazione ed economia, sia durante gli interventi che nella condotta quotidiana dell'organizzazione di soccorso.</p> <p>Con le loro conoscenze tecniche, supportano i responsabili delle decisioni delle autorità politiche e dell'amministrazione pubblica. Nel loro lavoro tengono conto di aspetti operativi ed economici.</p> <p>L'obiettivo è di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● con le loro conoscenze tecniche, consentire decisioni e misure equilibrate nel settore della sicurezza pubblica; ● fornire consulenza negli organismi interdisciplinari e contribuire con la propria esperienza professionale. 	<p>Criteri legati alle prestazioni</p> <p>I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● cercano innovazioni tecniche ● osservano gli sviluppi politici e sociali e identificano le possibili necessità d'intervento ● s'informano in merito al funzionamento delle autorità politiche e delle organizzazioni pubbliche ● analizzano le richieste e i mandati provenienti da autorità o amministrazioni e riconoscono la necessità d'informazioni o consulenza in essi contenuti
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ricercano ulteriori informazioni sulle richieste e sui mandati ● preparano le conoscenze tecniche in vista di possibili decisioni e misure ● sviluppano una strategia informativa ● si preparano sotto il profilo tecnico per le riunioni di coordinamento ● elaborano una strategia di argomentazione
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● preparano e scrivono le schede informative ● formulano raccomandazioni ai responsabili delle decisioni ● identificano le possibilità d'intervento ● difendono le esigenze della propria organizzazione presso le autorità o le amministrazioni competenti ● trasmettono alle autorità o alle amministrazioni competenti i documenti relativi ad acquisizioni, progetti e richieste finanziarie necessari per l'adempimento dei compiti della propria divisione
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● si assicurano che gli interventi siano eseguiti correttamente e, se necessario, adottano misure correttive ● valutano e adeguano la strategia di argomentazione nei confronti delle autorità e dell'amministrazione
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● capacità di fare rete

3.4 Collaborare con le autorità politiche, le amministrazioni pubbliche e gli organismi interdisciplinari	
	<ul style="list-style-type: none">• conoscenza di come costruire e mantenere relazioni con partner del settore pubblico e privato e con le autorità politiche• retorica• tecniche di presentazione orale e scritta• capacità di presentare questioni complesse in modo comprensibile e adeguato al pubblico destinatario

Campo di competenze operative 4: Aggiornare l'organizzazione di soccorso

4.1 Dirigere i progetti per lo sviluppo e il perfezionamento dei piani dell'organizzazione di soccorso	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso dirigono i progetti in modo indipendente. Elaborano nuovi piani o sviluppano quelli esistenti per l'organizzazione di soccorso per adempiere un mandato o di propria iniziativa. Nel farlo, tengono conto del mandato del progetto e delle condizioni quadro pertinenti.</p> <p>L'obiettivo è dirigere tutte le fasi di un progetto con lungimiranza e nel rispetto delle scadenze, dei costi e dei criteri di qualità, sviluppando così piani realizzabili, economici e sostenibili per l'organizzazione di soccorso.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p> <p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● analizzano i mandati del progetto ● s'informano in merito alla situazione iniziale, agli obiettivi stabiliti, al calendario generale, al budget, alle risorse e alle condizioni quadro ● analizzano i piani da perfezionare ● svolgono ricerche e analizzano i piani precedenti/esistenti comparabili ● individuano le parti coinvolte ● identificano i documenti per sorvegliare i progetti e redigere i relativi rapporti <p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● formulano gli obiettivi e i sotto-obiettivi dei progetti per lo sviluppo dei piani ● organizzano e programmano le diverse fasi dei progetti ● determinano le risorse da assegnare, riuniscono l'organizzazione del progetto e definiscono le responsabilità ● stilano il bilancio del progetto ● formulano i criteri di qualità per la sorveglianza e il controlling <p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● elaborano autonomamente i piani o perfezionano quelli esistenti ● determinano e delegano i mandati parziali ● analizzano i risultati intermedi e forniscono riscontri ● garantiscono la sorveglianza e il controlling (contenuto, qualità, finanze) ● redigono o delegano e supervisionano tutti i documenti di progetto necessari ● dirigono le riunioni di progetto ● eseguono presentazioni e assicurano il flusso d'informazioni ● rappresentano il progetto all'interno e all'esterno <p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● verificano il raggiungimento degli obiettivi, la qualità, la fattibilità e l'accettazione dei piani ● valutano i progetti ● riflettono sulla propria gestione del progetto ● apportano le correzioni necessarie <p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● basi di gestione dei progetti ● strumenti di base per la gestione dei progetti ● requisiti per un piano ● metodi di moderazione / presentazione ● capacità di presentare questioni complesse in modo comprensibile e adeguato al pubblico destinatario

4.2 Mantenere e promuovere la collaborazione con le organizzazioni partner	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso mantengono e promuovono la collaborazione con le organizzazioni partner organizzando o partecipando manifestazioni e altre attività. Creano e mantengono una rete di collaborazione.</p> <p>L'obiettivo è promuovere le loro attività, creare fiducia e garantire la collaborazione a lungo termine con le organizzazioni partner.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● sono consapevoli del motivo della collaborazione ● s'informano in merito alle esigenze e alle preoccupazioni della propria organizzazione di soccorso ● s'informano in merito alle risorse, alle possibilità di sinergie e alle esigenze delle organizzazioni partner ● s'informano in merito alle modalità di funzionamento delle organizzazioni partner
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● scelgono la forma idonea (esercitazioni, riunioni, manifestazioni, comunicati; una tantum o periodici) ● pianificano la realizzazione delle manifestazioni ● determinano il valore aggiunto di una buona collaborazione
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● organizzano manifestazioni per promuovere le attività della propria organizzazione ● partecipano a manifestazioni legate ai compiti della propria organizzazione ● mantengono i contatti con le persone chiave
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● si assicurano che le attività e le manifestazioni siano vantaggiose per l'organizzazione ● valutano la manifestazione con il coinvolgimento dei partecipanti ● predispongono i correttivi necessari
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● conoscenze delle strutture dei partner (autorità e organizzazioni con compiti di sicurezza, BORS) ● conoscenza delle attività a livello di circolo o associazione

4.3 Introdurre novità tecniche e organizzative	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso introducono novità tecniche o organizzative nel team e nell'organizzazione.</p> <p>L'obiettivo è rispondere ai cambiamenti e alle nuove esigenze a livello settoriale e tecnico.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● s'informano in merito alle novità, alle tendenze e agli sviluppi nonché ai possibili effetti ● analizzano criticamente le innovazioni, le tendenze e gli sviluppi nonché i gruppi destinatari coinvolti ● percepiscono le resistenze all'interno e all'esterno dell'organizzazione
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pianificano l'introduzione nel team ● ottengono supporto per l'introduzione, se necessario

4.3 Introdurre novità tecniche e organizzative	
	<ul style="list-style-type: none"> ● pianificano ulteriori misure in base agli impatti attesi
R	<ul style="list-style-type: none"> ● introducono novità nel team ● informano o formano i collaboratori in merito alle novità ● rappresentano le novità all'interno e all'esterno ● rispettano gli standard dell'organizzazione ● accettano le critiche e affrontano in modo costruttivo le resistenze ai cambiamenti
V	<ul style="list-style-type: none"> ● analizzano e verificano gli effetti delle novità ● riflettono criticamente sull'introduzione
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● basi della comunicazione ● cultura aziendale ● analisi delle esigenze nell'organizzazione ● analisi di mercato

4.4 Attuare la strategia della qualità	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso partecipano alla definizione degli obiettivi di qualità, verificano periodicamente il loro raggiungimento e intervengono se necessario.</p> <p>L'obiettivo è migliorare continuamente la qualità dei servizi forniti dalla propria organizzazione di soccorso.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● s'informano in merito alle prescrizioni esistenti in materia di qualità ● s'informano in merito agli indicatori idonei
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● definiscono gli obiettivi di qualità sulla base delle prescrizioni ● pianificano le misurazioni per i controlli di qualità secondo gli standard in vigore
	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● effettuano le misurazioni previste ● valutano le misure di controllo della qualità
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● effettuano un controllo di plausibilità ● propongono misure correttive o un adeguamento degli obiettivi di qualità
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● conoscenza di base sulla gestione della qualità ● circolo di qualità ● definizione degli obiettivi di qualità

4.5 Analizzare e valutare i rischi	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso affrontano consapevolmente i vari rischi operativi associati ai loro compiti. Inoltre, analizzano e valutano i rischi finanziari e di reputazione della loro organizzazione.</p>	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p>
	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ottengono una panoramica dei rischi potenziali ● s'informano in merito alle direttive e ai metodi relativi alla gestione dei rischi ● raccolgono esperienze sui rischi e sugli errori
	<p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● analizzano i rischi potenziali ● tengono conto dei risultati del processo interno di miglioramento continuo (PMC)

4.5 Analizzare e valutare i rischi	
<p>L'obiettivo è prevenire o ridurre i rischi a tutti i livelli applicando metodi di gestione dei rischi.</p>	<p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● conducono un'analisi periodica dei rischi esistenti a tutti i livelli dell'organizzazione ● valutano la probabilità che si verifichino e l'entità dei danni ● creano un catalogo dei rischi ● definiscono un ordine di priorità e prendono le decisioni necessarie per affrontare i rischi ● preparano o commissionano la preparazione di documenti per la gestione dei rischi
	<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● verificano periodicamente il catalogo dei rischi e l'attuazione o la cancellazione delle misure esistenti ● valutano il successo delle misure adottate
	<p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● conoscenze di base sulla gestione dei rischi ● strumento di tracciamento per sorvegliare e trattare i rischi

4.6 Avviare e supervisionare le misure di sviluppo del personale	
<p>Situazione I quadri delle organizzazioni di soccorso garantiscono l'avvio, il sostegno e l'attuazione di misure di sviluppo per i collaboratori, i team, la divisione o l'intera organizzazione di soccorso.</p> <p>L'obiettivo è di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● sviluppare i collaboratori a tutti i livelli in funzione delle loro competenze specifiche; ● garantire le conoscenze complessive della propria organizzazione e ottimizzarle continuamente in considerazione dei cambiamenti della società («organizzazione in fase di apprendimento»); ● rafforzare l'attrattiva come datore di lavoro e trattenere così i collaboratori a lungo termine. 	<p>Criteri legati alle prestazioni I quadri delle organizzazioni di soccorso agiscono con competenza in questa situazione, se...</p> <p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ottengono una panoramica delle risorse e delle possibilità di sviluppo disponibili ● riconoscono i talenti nell'organizzazione ● s'informano in merito all'orientamento strategico dell'organizzazione <p>P</p> <ul style="list-style-type: none"> ● analizzano le esigenze di sviluppo dei collaboratori ● valutano le prestazioni del team ● tengono conto delle competenze tecniche e dei punti deboli dei collaboratori ● considerano gli aspetti socio-culturali ● formulano gli obiettivi aziendali <p>R</p> <ul style="list-style-type: none"> ● promuovono la riflessione interna attraverso gruppi di lavoro ● garantiscono la pianificazione delle misure di sviluppo su più anni ● sostengono i collaboratori a raggiungere i loro obiettivi con una pianificazione trasversale ● comunicano apertamente le opportunità di sviluppo e le decisioni prese <p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> ● verificano l'efficacia delle misure di sviluppo e, se necessario, le adeguano <p>Conoscenze e competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● conoscenza delle opportunità formative pertinenti ● competenze di coaching ● misure per fidelizzare i collaboratori

8.4 Allegato 1: Spiegazioni sul modello IPRV

Per descrivere le competenze è stato scelto il modello IPRV. I termini utilizzati nel modello IPRV (Informarsi – Pianificare – Realizzare – Valutare) sono spiegati di seguito.

Competenze

Il concetto di competenza viene inteso in maniera molto diversa. È quindi necessario chiarire che cosa s'intende per «competenza» nel modello IPRV. Per il modello IPRV ci atteniamo all'autore Guy LeBoterf (1995 o 2000)³. Il termine può quindi essere tradotto e compreso come segue: La competenza è *la capacità di una persona, acquisita nel contesto di una misura formativa o altrove, di organizzare e utilizzare le proprie risorse per raggiungere un determinato obiettivo in una situazione applicativa. Una persona competente è in grado di affrontare con successo le situazioni applicative.*

In questo contesto, un profilo di competenze consiste nel descrivere le **situazioni** che un professionista deve affrontare e l'**intervento** professionale in queste situazioni. Quest'ultimo è descritto secondo un modello generale d'intervento umano.

Situazioni di lavoro

- sono **compiti** (pacchetti) che si possono **svolgere autonomamente** se si possiede il titolo di studio corrispondente;
- descrivono una fase della vita professionale quotidiana che gli esperti del settore percepiscono unanimemente come un'**unità temporale e fattuale**;
- sono considerate importanti, tipiche, **rappresentative**, significative e **pregnanti**;
- sono descritte a un livello di astrazione relativamente elevato.

Ciclo operativo completo (IPRV):

Il ciclo operativo completo (IPRV) è molto semplificato e suddiviso in quattro fasi. L'IPRV dimostra il successo della gestione di una situazione lavorativa:

1. **Informarsi:** Si tratta di registrare le informazioni rilevanti in modo che, tenendo conto delle condizioni quadro, l'azione può essere pianificata e realizzata.
2. **Pianificare / processo decisionale:** Sulla base delle informazioni raccolte, si pianifica l'ulteriore corso dell'azione o si prende una decisione adeguata alla situazione (ad es. si opta per una variante, il momento corrispondente dell'azione, ecc.).
3. **Realizzare:** Si tratta dell'attuazione dell'azione pianificata.
4. **Valutare:** L'ultima fase consiste nel verificare l'effetto dell'azione eseguita e nel correggerla, se necessario. Se sono necessarie correzioni, questa fase è seguita di nuovo dalla prima fase del ciclo operativo.

³ LeBoterf, G. (1995). *De la compétence*. Paris: Les éditions d'organisation. LeBoterf, G. (2000). *Construire les compétences individuelles et collectives*. Paris: Les éditions d'organisation.

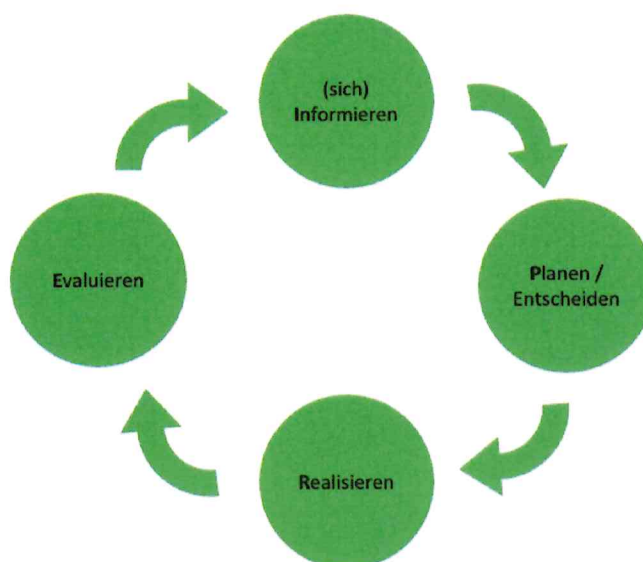


Figura 1: Quattro fasi del ciclo operativo completo, Fonte: BfB Büro für Bildungsfragen AG

Le fasi dell'IPRV descritte in questa guida sono **criteri legati alle prestazioni** che vengono valutati nell'ambito dell'esame professionale superiore.

Livello di competenze (livello richiesto per la professione)

Il profilo di competenze descrive non solo quali competenze sono richieste, ma anche il relativo livello. Il livello di competenze è espresso in questo profilo di competenze in modo puramente linguistico nella descrizione delle competenze (nella descrizione delle situazioni e/o nelle descrizioni delle azioni). Si articola in:

- grado di indipendenza
- responsabilità da assumere in generale
- responsabilità della condotta a livello personale
- ambito delle decisioni
- coordinamento con altri settori
- incertezza della situazione iniziale, sulla base della quale vengono progettati i piani operativi
- dinamiche della situazione, che richiedono una rivalutazione e un adeguamento del modo di procedere