

## b. Concretizzazione delle attività professionali del mentore aziendale con attestato professionale federale

(Per non compromettere la leggibilità, nel testo si usa esclusivamente la forma maschile, la quale si riferisce ovviamente a entrambi i sessi)

### A. Percezione e riflessione

I mentori aziendali APF sono capaci di percepire affidabilmente fenomeni differenziati sia in se stessi che in altre persone. Su tale percezione si fondano la riflessione all'interno del processo di accompagnamento e la riflessione del processo di accompagnamento stesso. Percezione e riflessione costituiscono una delle basi dell'accompagnamento.

	Attività	Descrizione delle attività	Criteri di prestazione
<b>Competenze tecniche e metodologiche</b>	A1. Percepire e controllare se stessi	I mentori aziendali APF sono capaci di un'autopercezione differenziata. Questo consente loro di controllare consapevolmente il loro modo di agire.	I mentori aziendali APF <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrivono come si trovano al momento e spiegano le conseguenze che ne hanno tratte per il loro successivo modo di agire;</li> <li>- descrivono i fattori di disturbo e motivano le possibilità di agire nell'affrontarli;</li> <li>- spiegano come percepiscono i bisogni dei clienti, li puntualizzano e li integrano;</li> <li>- mostrano come identificano le contraddizioni, p.es. fra affermazioni e comportamento dei clienti e intervengono adeguatamente;</li> <li>- motivano i singoli passi all'interno del processo di accompagnamento;</li> <li>- analizzano il processo di accompagnamento nel suo insieme e spiegano le possibili alternative al procedimento scelto o i passi successivi nell'accompagnamento.</li> </ul>
	A2. Descrizione e identificazione dei fattori di disturbo	I fattori di disturbo possono pregiudicare i processi di sviluppo sia nei mentori aziendali APF sia nei clienti. Dato che i mentori aziendali APF identificano tali fattori, rendono possibile gli sviluppi di entrambi le parti (se stessi e i clienti).	
	A3. Percepire i bisogni dei clienti	La percezione dei bisogni dei clienti è di importanza decisiva per il buon esito del processo di accompagnamento. I mentori aziendali APF decidono, secondo la situazione, fra riserbo e franchezza, senza interrompere il flusso di lavoro.	
	A4. Riflessione nel processo di accompagnamento e sul processo di accompagnamento	La verifica dei passi successivi e l'analisi di quelli scelti sono elementi essenziali del lavoro di accompagnamento.	
<b>Competenze personali</b>	<b>Autocompetenze</b>		<b>Competenze sociali</b>
	Se2 - Autenticità e focalizzazione Se4 - Diligenza e disciplina Se5 - Cause di stress - Igiene psicologica Se7 - Riflessione sullo stile di consulenza Se8 - Scale di valori/Etica - Discussione Se10 - Responsabilità del dirigente e consulente		So1 - Empatia e capacità di immedesimazione So2 - Ascolto attivo, feedback So5 - Configurazione delle relazioni So6 - Ruolo So9 - Linguaggio attento ai sessi So11 - Strutture e comportamenti discriminatori

## B Comunicazione

Nei confronti dei clienti i mentori aziendali APF hanno il compito esplicito di stimolare la soluzione dei problemi e lo sviluppo delle risorse mediante una conduzione strutturata dei colloqui in modo comunicativo e interattivo.

	Attività	Descrizione delle attività	Criteri di prestazione														
Competenze tecniche e metodologiche	B1. Direzione delle sequenze di accompagnamento	I mentori aziendali APF moderano le sequenze di accompagnamento in modo orientato al cliente, adeguato alla situazione ed efficiente.	I mentori aziendali APF <ul style="list-style-type: none"> <li>- spiegano e motivano come strutturano in modo razionale – in vista dell'obiettivo dell'accompagnamento – le sequenze di accompagnamento;</li> <li>- mostrano e spiegano come al fine di promuovere l'autoaiuto stimolano l'autopercezione e l'autoriflessione;</li> <li>- comunicano in modo chiaro, comprensibile, come partner ed esprimendo stima;</li> <li>- sanno mantenere adeguatamente le giuste distanze;</li> <li>- chiamano con il loro giusto nome e spiegano i meccanismi di difesa e illustrano con un esempio come affrontarli;</li> <li>- descrivono le possibili situazioni di conflitto e spiegano e motivano i relativi interventi;</li> <li>- offrono ai loro clienti una protezione adeguata;</li> <li>- descrivono quando e come, in caso di crisi e se necessario, indirizzano, in modo mirato e conforme al problema, i loro clienti agli specialisti del caso.</li> </ul>														
	B2. Conduzione dei colloqui	I mentori aziendali APF conducono i colloqui di accompagnamento in modo adeguato agli interlocutori e orientato agli obiettivi.															
	B3. Applicazione delle tecniche di colloquio	I mentori aziendali APF conoscono diverse tecniche di comunicazione che applicano in modo adeguato.															
	B4. Affrontare e moderare i conflitti	I mentori aziendali APF identificano le situazioni di conflitto come tali, le tematizzano e le elaborano con metodi idonei.															
Competenze personali	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Autocompetenze</th> <th style="width: 50%;">Competenze sociali</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se2 - Autenticità e focalizzazione</td> <td>So1 - Empatia e capacità di immedesimazione</td> </tr> <tr> <td>Se4 - Diligenza e disciplina</td> <td>So2 - Ascolto attivo, feedback</td> </tr> <tr> <td>Se5 - Cause di stress - Igiene psicologica</td> <td>So5 - Configurazione delle relazioni</td> </tr> <tr> <td>Se8 - Scale di valori/Etica - Discussione</td> <td>So6 - Ruolo</td> </tr> <tr> <td>Se10 - Responsabilità del dirigente e consulente</td> <td>So9 - Linguaggio attento ai sessi</td> </tr> <tr> <td></td> <td>So11 - Strutture e comportamenti discriminatori</td> </tr> </tbody> </table>		Autocompetenze	Competenze sociali	Se2 - Autenticità e focalizzazione	So1 - Empatia e capacità di immedesimazione	Se4 - Diligenza e disciplina	So2 - Ascolto attivo, feedback	Se5 - Cause di stress - Igiene psicologica	So5 - Configurazione delle relazioni	Se8 - Scale di valori/Etica - Discussione	So6 - Ruolo	Se10 - Responsabilità del dirigente e consulente	So9 - Linguaggio attento ai sessi		So11 - Strutture e comportamenti discriminatori	
	Autocompetenze	Competenze sociali															
Se2 - Autenticità e focalizzazione	So1 - Empatia e capacità di immedesimazione																
Se4 - Diligenza e disciplina	So2 - Ascolto attivo, feedback																
Se5 - Cause di stress - Igiene psicologica	So5 - Configurazione delle relazioni																
Se8 - Scale di valori/Etica - Discussione	So6 - Ruolo																
Se10 - Responsabilità del dirigente e consulente	So9 - Linguaggio attento ai sessi																
	So11 - Strutture e comportamenti discriminatori																

## C. Relazioni

I mentori aziendali APF allacciano con i loro clienti relazioni professionali. Tali relazioni si differenziano dalle relazioni private per il fatto di essere limitate a un quadro ben definito. Inoltre hanno il valore di esempio per le altre relazioni dei clienti.

	Attività	Descrizione delle attività	Criteri di prestazione
Competenze tecniche e metodologiche	C1. Allacciamento del contatto	All'inizio di ogni relazione professionale c'è il contatto delle persone che partecipano alla relazione. I mentori aziendali APF sono capaci di accogliere le richieste di contatto dei clienti e di offrire essi stessi un contatto.	I mentori aziendali APF <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrivono le differenti possibilità di allacciare un contatto professionale;</li> <li>- spiegano come si dedicano – consapevoli del proprio ruolo – ai diversi generi e gradi di cooperazione con le singole persone.</li> <li>- mostrano, sulla scorta di accompagnamenti effettuati da loro stessi, come si possono allacciare e configurare le relazioni;</li> <li>- descrivono le cause dei conflitti;</li> <li>- spiegano le strategie per la composizione dei conflitti;</li> <li>- mostrano, utilizzando esempi di casi pratici, come i conflitti possano essere composti dai clienti stessi tramite gli interventi del mentore aziendale;</li> <li>- descrivono differenti possibilità per metter fine professionalmente a una relazione.</li> </ul>
	C2. Allacciare e configurare le relazioni	Nel corso del lavoro di accompagnamento la relazione fra mentore aziendale APF e i clienti si sviluppa. I mentori aziendali APF creano il corrispondente processo di accompagnamento e lo strutturano in modo da garantirne il buon esito.	
	C3. Chiarire le relazioni e superare i conflitti	Molte volte i conflitti insorgono quando le aspettative e le pretese non vengono dichiarate e i ruoli e le competenze restano vaghi. I mentori aziendali APF sono capaci di definire tali incertezze e quindi di rendere possibili i chiarimenti. Con la loro consulenza e il loro sostegno sono in grado di partecipare alla composizione dei conflitti.	
	C4. Mettere fine alle relazioni	Le relazioni con i clienti terminano o cambiano quando il processo di accompagnamento si conclude. I mentori aziendali APF lo sanno bene e dispongono delle possibilità per mettere fine alle relazioni in questo senso.	
Competenze personali	<b>Autocompetenze</b>		<b>Competenze sociali</b>
	Se2 - Autenticità e focalizzazione		

## D. Ruolo

Nel processo di accompagnamento i mentori aziendali APF assumono un ruolo chiaro. Sono in grado di descrivere tale ruolo, di analizzarlo criticamente e di perfezionarlo. Inoltre riconoscono e rispettano i limiti della loro attività.

	Attività	Descrizione delle attività	Criteri di prestazione
Competenze tecniche e metodologiche	D1. Descrizione dell'atteggiamento di fondo	Per il processo di accompagnamento occorre la capacità di presentare ai cliente e a eventuali altre persone il proprio ruolo e i compiti che esso comporta nel proprio ambito di lavoro. Quanto maggiore la chiarezza, con cui si riesce a farlo, tanto più efficacemente si può configurare il processo di accompagnamento.	I mentori aziendali APF <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrivono in modo comprensibile l'atteggiamento di fondo, come pure il ruolo e i compiti dei mentori aziendali APF;</li> <li>- sanno distinguere fra persona e ruolo;</li> <li>- utilizzando un esempio pratico, illustrano il proprio ruolo;</li> <li>- analizzano criticamente la propria attività sulla base di un accompagnamento documentato, ossia spiegano               <ul style="list-style-type: none"> <li>o su quale considerazione, quale progetto e/o quale teoria si sono basati per l'accompagnamento,</li> <li>o con quali altre alternative si sarebbe potuto procedere e perché non le hanno scelte nonché</li> <li>o cosa hanno appreso, una volta terminato il processo di accompagnamento, riguardo al proprio comportamento di ruolo;</li> </ul> </li> <li>- descrivono i propri limiti e presentano situazioni, nelle quali consigliano o indirizzano i loro clienti verso altri servizi.</li> </ul>
	D2. Chiarire i ruoli e i compiti nel quadro del processo di accompagnamento		
	D3. Riflettere sul proprio ruolo e svilupparlo ulteriormente	I mentori aziendali APF sono capaci di analizzare criticamente le proprie attività e, se necessario, di adeguare e perfezionare il proprio progetto. L'arte consiste nel rendersi conto di quando è opportuno attenersi al progetto di accompagnamento e quando invece è indicato un cambiamento.	
	D4. Riconoscere e rispettare i propri limiti	Una capacità fondamentale dei mentori aziendali APF è quella di riconoscere e rispettare i propri limiti, ossia di occuparsi soltanto delle questioni e dei problemi che corrispondono al loro ruolo e alle loro capacità. In caso di questioni e problemi, che superano le loro possibilità, contribuiscono a far sì che i clienti trovino soluzioni ragionevoli che consentano di progredire.	
Competenze personali	<b>Autocompetenze</b>		<b>Competenze sociali</b>
	Se1 - Modo di agire professionale Se7 - Riflessione sullo stile di consulenza Se8 - Scale di valori/Etica - Discussione		So6 - Ruolo

## E. Progettazione

I mentori aziendali APF lavorano sulla base di un progetto di accompagnamento, ne riconoscono i limiti e le contraddizioni e sono capaci di inserire ordinatamente nuovi contenuti.

	Attività	Descrizione delle attività	Criteri di prestazione
Competenze tecniche e metodologiche	E1. Motivazione teorica dell'accompagnamento	I mentori aziendali APF spiegano qual è la visione dell'uomo che li guida e secondo quali teorie e metodi lavorano. Motivano i propri interventi.	I mentori aziendali APF <ul style="list-style-type: none"> <li>- illustrano il loro progetto di accompagnamento, che deve informare in merito a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o il loro atteggiamento fondamentale e i valori che ne sono alla base,</li> <li>o la loro visione dell'accompagnamento con i relativi punti chiave tecnici, teorici e specifici del gruppo target,</li> <li>o il loro modo di configurare l'accompagnamento, con obiettivi auspicati, mezzi e vie per arrivare a tali obiettivi,</li> <li>o Il loro modo professionale di garantire la qualità, per osservare criticamente e perfezionare il loro lavoro,</li> </ul> </li> <li>- spiegano la differenza fra le varie forme di accompagnamento, consulenza e psicoterapia,</li> <li>- definiscono i limiti della propria attività e, se necessario, indirizzano i clienti a uno specialista idoneo.</li> </ul>
	E2. Spiegazione delle teorie alla base del modo di agire	I modi di procedere dipendono dalla problematica / dalle domande poste dai clienti. I mentori aziendali APF spiegano su quali teorie si fonda il loro modo di agire e la procedura metodica che applicano.	
	E 3. Creazione di un progetto di accompagnamento	I mentori aziendali APF creano un progetto di accompagnamento, in cui appaiono gli aspetti menzionati nei criteri di prestazione.	
	E 4. Verifica e perfezionamento del progetto di accompagnamento	I mentori aziendali APF verificano in continuazione il proprio progetto di accompagnamento. Chiedono il feedback di clienti e colleghi, elaborano le conoscenze acquisite, perfezionano la propria formazione e sviluppano ulteriormente il loro progetto di accompagnamento.	
Competenze personali	<b>Autocompetenze</b>		<b>Competenze sociali</b>
	Se2 - Autenticità e focalizzazione Se4 - Diligenza e disciplina Se7 - Riflessione sullo stile di consulenza Se10 - Responsabilità del dirigente e consulente	So1 - Empatia e capacità di immedesimazione So2 - Ascolto attivo, feedback So6 - Ruolo So9 - Linguaggio attento ai sessi	

## F. Marketing e amministrazione

I mentori aziendali APF sbrigano la parte amministrativa della loro attività conformemente alle regole interne dell'organizzazione. Lavorano all'interno di un'azienda e fanno conoscere la propria offerta tramite i corrispondenti canali interni dell'organizzazione.

	Attività	Descrizione delle attività	Criteri di prestazione
<b>Competenze tecniche e metodologiche</b>	F1. Presentazione dell'offerta di accompagnamento all'interno dell'organizzazione	I mentori aziendali APF scelgono misure idonee per far conoscere la loro offerta all'interno della loro organizzazione.	I mentori aziendali APF <ul style="list-style-type: none"> <li>- indicano e rispettano le basi legali della loro attività (protezione dei dati compresa);</li> <li>- descrivono come svolgono i seguenti compiti amministrativi:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o nella pianificazione del tempo tengono conto del tempo effettivo di accompagnamento e del tempo amministrativo;</li> <li>o redigono e gestiscono in modo razionale verbali di accompagnamento chiari e concreti;</li> <li>o archiviano i documenti come prescritto;</li> <li>o compilano, controllano e adeguano un budget;</li> </ul> </li> <li>- descrivono le loro misure di marketing all'interno dell'organizzazione.</li> </ul>
	F2. Organizzazione degli accompagnamenti (pianificazione temporale, documentazione dei clienti)	I mentori aziendali APF curano un'adeguata pianificazione del tempo e degli appuntamenti, mettono a verbale e documentano gli accompagnamenti e archiviano i documenti principali.	
	F3. Compilazione, sorveglianza e adeguamento del budget	I mentori aziendali APF compilano un budget e scelgono una forma idonea per sorvegliarlo e adeguarlo.	
<b>Competenze personali</b>	<b>Autocompetenze</b>		<b>Competenze sociali</b>
	Se4 - Diligenza e disciplina Se8 - Scale di valori/Etica - Discussione		So9 - Linguaggio attento ai sessi

## G. Preparazione

I mentori aziendali APF sono capaci di prepararsi a un accompagnamento in modo strutturato e adeguato alla situazione e di effettuare gli accertamenti necessari per un mandato, con analisi della situazione, identificazione degli obiettivi e accordo sulla collaborazione. Inoltre i mentori aziendali APF sono capaci di prepararsi individualmente e adeguatamente a un accompagnamento imminente. I preparativi costituiscono la base per la qualità e l'efficienza dell'attuazione.

	Attività	Descrizione delle attività	Criteri di prestazione
Competenze tecniche e metodologiche	G1. Chiarire la situazione di partenza	I mentori aziendali APF, insieme con i mandanti, chiariscono il problema, le condizioni quadro, le persone coinvolte e gli antefatti.	I mentori aziendali APF <ul style="list-style-type: none"> <li>- spiegano l'organizzazione, in cui si muovono i clienti;</li> <li>- preparano un processo di accompagnamento o descrivono, partendo dal problema di un cliente, come intendono preparare un possibile processo di accompagnamento;</li> <li>- orientano il processo di accompagnamento ai modelli comportamentali dei clienti o descrivono vari modelli di comportamento dei clienti e spiegano in che modo intendono orientare agli stessi il processo di accompagnamento;</li> <li>- illustrano i mezzi a disposizione e i possibili interventi nell'ottica dell'efficacia del trattamento dei problemi dei clienti;</li> <li>- spiegano come provvedono a una chiara ripartizione dei compiti e dei ruoli fra mentori aziendali APF e clienti;</li> <li>- formulano obiettivi verificabili;</li> <li>- configurano o spiegano come intendono configurare l'accompagnamento specifico nel quadro di un colloquio con il cliente;</li> <li>- formulano accordi chiari e mostrano come rispettano gli accordi.</li> </ul>
	G2. Formulazione di mandato e obiettivi	I mentori aziendali APF rilevano le aspettative dei clienti e mostrano i possibili limiti dell'accompagnamento. Insieme con i clienti elaborano gli obiettivi di ordine superiore, chiariscono i possibili effetti sul sistema (vantaggi compresi) e definiscono i flussi di informazione.	
	G3. Accordo sulla collaborazione	I mentori aziendali APF stilano un contratto scritto giuridicamente vincolante. Vi specificano i ruoli, le norme e l'estensione dell'accompagnamento. Ai clienti sottopongono un'offerta adeguata al sistema.	
	G4. Preparazione dell'accompagnamento	I mentori aziendali APF si adattano alle persone, ai problemi, ai sistemi e alle culture. Prendono in considerazione diversi modi di procedere e scelgono quelli adatti.	
Competenze personali	<b>Autocompetenze</b>		<b>Competenze sociali</b>
	Se1 - Modo di agire professionale Se2 - Autenticità e focalizzazione Se4 - Diligenza e disciplina Se5 - Cause di stress - Igiene psicologica	So1 - Empatia e capacità di immedesimazione So2 - Ascolto attivo, feedback So5 - Configurazione delle relazioni So6 - Ruolo So9 - Linguaggio attento ai sessi So11 - Strutture e comportamenti discriminatori	

## H. Attuazione

I mentori aziendali APF sono capaci di configurare un accompagnamento in modo che sia trasparente. Preparano un'introduzione adeguata e conforme alla situazione, impiegano strumenti idonei e configurano gli interventi per raggiungere gli scopi formulati. Concludono l'accompagnamento (con una valutazione).

	Attività	Descrizione delle attività	Criteri di prestazione
Competenze tecniche e metodologiche	H1. Inizio dell'accompagnamento	I mentori aziendali APF scelgono un'introduzione adeguata al colloquio di accompagnamento, formulano la problematica e la delimitano per le singole sedute. Insieme con i clienti, formulano gli obiettivi e li mettono per iscritto.	I mentori aziendali APF <ul style="list-style-type: none"> <li>- configurano e spiegano un processo di accompagnamento nelle sue diverse fasi (compr. le transizioni da una fase all'altra);</li> <li>- strutturano le problematiche dei clienti in unità ragionevoli e spiegano i possibili punti chiave;</li> <li>- spiegano i diversi modelli e metodi di consulenza;</li> <li>- elaborano o motivano e spiegano come preparano soluzioni insieme con i clienti e formulano obiettivi raggiungibili (come elaborano piani di misure);</li> <li>- adeguano gli obiettivi o spiegano come in caso di bisogno adeguano gli obiettivi, d'intesa con i clienti;</li> <li>- mostrano come aiutano i clienti con diverse risorse di apprendimento (p.es. libri, internet).</li> </ul>
	H2. Configurazione dell'accompagnamento	I mentori aziendali APF, insieme con i clienti, elaborano obiettivi, mobilitano risorse e sviluppano le possibili soluzioni. I mentori aziendali APF aiutano i clienti a formulare soluzioni adeguate e a concretizzarle nell'ottica degli obiettivi formulati. Aiutano i clienti nell'elaborare linee di azione concrete.	
	H3. Conclusione dell'accompagnamento	I mentori aziendali APF riassumono i processi e riflettono sui colloqui nell'ottica del conseguimento degli obiettivi. Pianificano i passi successivi e (se necessario) concordano gli appuntamenti successivi. Chiedono il feedback dei clienti e valutano i colloqui.	
Competenze personali	<b>Autocompetenze</b>		<b>Competenze sociali</b>
	Se1 - Modo di agire professionale Se2 - Autenticità e focalizzazione Se4 - Diligenza e disciplina Se5 - Cause di stress - Igiene psicologica Se7 - Riflessione sullo stile di consulenza Se8 - Scale di valori/Etica - Discussione Se10 - Responsabilità del dirigente e consulente		So1 - Empatia e capacità di immedesimazione So2 - Ascolto attivo, feedback So5 - Configurazione delle relazioni So6 - Ruolo So9 - Linguaggio attento ai sessi So11 - Strutture e comportamenti discriminatori



## I. Conclusione

I mentori aziendali APF sono capaci di concludere gli accompagnamenti nel tempo concordato, di valutarli mediante strumenti idonei, di trarne conclusioni e di procedere ai miglioramenti durevoli necessari. Dispongono di possibilità idonee per archiviare i dossier.

		Attività	Descrizione delle attività	Criteri di prestazione
Competenze tecniche e metodologiche		I1. Valutare l'accompagnamento e trarne le conclusioni	I mentori aziendali APF valutano i processi di accompagnamento con strumenti adatti e ne derivano le possibili misure per i futuri accompagnamenti.	I mentori aziendali APF <ul style="list-style-type: none"> <li>- spiegano e motivano come documentano i colloqui di accompagnamento;</li> <li>- mostrano come valutano i processi di accompagnamento;</li> <li>- spiegano le disposizioni legali da rispettare nell'archiviazione;</li> <li>- mostrano come archiviano in modo sicuro i documenti degli accompagnamenti, nel rispetto dei criteri della protezione dei dati.</li> </ul>
		I2. Garanzia della qualità e perfezionamento dell'accompagnamento all'interno dell'organizzazione.	I mentori aziendali APF tengono un archivio che consente loro di consultare gli accompagnamenti passati. Documentano e archiviano anche risultati, conseguenze e misure concordate degli accompagnamenti eseguiti.	
<b>C o</b>	<b>Autocompetenze</b>		<b>Competenze sociali</b>	
	Se1 - Modo di agire professionale Se4 - Diligenza e disciplina Se5 - Cause di stress - Igiene psicologica Se7 - Riflessione sullo stile di consulenza Se8 - Scale di valori/Etica - Discussione Se10 - Responsabilità del dirigente e consulente		So1 - Empatia e capacità di immedesimazione So2 - Ascolto attivo, feedback <span style="background-color: yellow;">[[Im dt. Text steht So3. A.d.Ü.]]</span>	