

PROMEMORIA 1 | 2022

Come affrontare comportamenti difficili

Cosa fare se non siete soddisfatti del comportamento del vostro apprendista o della sua disponibilità a fornire una prestazione e volete dargli una guida chiara, affinché il tirocinio abbia comunque successo?



Conoscete la situazione?

Per l'ennesima volta, il vostro apprendista non si è attenuto agli accordi e alle regole in azienda. La sua disponibilità a fornire una prestazione non soddisfa le vostre aspettative. Vi è difficile capire cosa succede nella mente del giovane collaboratore. In queste situazioni, è importante che i formatori agiscano in modo rapido, chiaro e appropriato. Ma come?

La gioventù di oggi

La classe di età dei giovani, in cui rientra il vostro apprendista, presenta alcune particolarità. Affinché possiate agire in modo appropriato in situazioni difficili, conoscere queste particolarità vi aiuta.

Per gli apprendisti, la formazione segna l'inizio di una fase completamente nuova della loro vita. Lasciano dietro di sé il periodo scolastico con strutture e routine quotidiane fisse. Si vedono confrontati ora con nuove sfide, alle quali non sono ancora abituati. Otto o nove ore di lavoro fisico, posti di lavoro alternati, forme di interazione adeguate alla situazione (colleghi/clienti), integrazione nel team: per il giovane, si tratta di un mondo completamente nuovo. Soprattutto durante una fase che è comunque difficile per gli apprendisti: la pubertà.

I giovani non sono adulti con poca esperienza. Hanno appena iniziato la strada per diventare adulti. Non sono ancora psicologicamente maturi e sovente si comportano in modo infantile.

Durante la pubertà, che si conclude solitamente solo a 21 anni, gli adolescenti sono molto presi dai propri problemi. Oltre al caos ormonale, alla mancanza di fiducia in se stessi, ai disturbi del sonno, alle prime relazioni e al distacco dai genitori, anche il cervello di un adolescente sta subendo un importante processo di sviluppo. Durante la pubertà, i sentimenti e le emozioni hanno un effetto più veloce e più forte sulle decisioni e sul comportamento rispetto alla ragione e alle considerazioni logiche. A causa di questa situazione, gli apprendisti non sempre sono in grado di giudicare in modo sensato le loro azioni e comportamenti. Per questo, hanno bisogno dell'aiuto e della guida degli adulti che si occupano di loro.

I giovani cercano e hanno bisogno di limiti per maturare.

Modelli – Feedback – Regole

Affinché i giovani siano in grado di affrontare il loro caos fisico e psicologico e allo stesso tempo le sfide del loro tirocinio, hanno bisogno di adulti che siano dei buoni modelli per loro e che stabiliscano regole chiare. Una persona di riferimento molto importante, in questo contesto, è il formatore che ha a che fare quotidianamente con gli apprendisti. È la prima persona alla quale l'apprendista si orienta. È sovente qui che si decide con quale motivazione un apprendista trascorre il suo periodo di tirocinio. Il formatore è tenuto a istruire l'apprendista con cura, a dare un feedback continuo e a discutere i miglioramenti necessari.

Il formatore è anche tenuto ad affrontare direttamente un comportamento scorretto o lo scarso rendimento. Se è di competenza del formatore, egli dovrà immediatamente concordare misure e obiettivi chiari con l'apprendista. Se questo non è di sua competenza, deve discutere l'accaduto con il formatore professionale, che a sua volta cerca il colloquio con l'apprendista e adotta immediatamente le misure correttive del caso. Un comportamento scorretto che non viene immediatamente punito, sarà interpretato dall'apprendista come tollerato. Comportamento, azione o reazione interagiscono direttamente tra loro. È quindi altrettanto importante che i formatori riflettano sul proprio comportamento, istruzioni e comunicazione e li adattino se necessario.

Non solo un elogio, ma anche la critica benevola e costruttiva fa parte dell'apprezzamento.

Di cosa hanno bisogno i giovani

- Superiori gerarchici esemplari con un atteggiamento positivo verso gli apprendisti
- Regole, posizioni e obiettivi chiari
- Conseguenze in caso di mancato rispetto delle regole
- Istruzioni chiare
- Struttura e sostegno
- Feedback diretto sulle prestazioni e sul comportamento
- Nessun confronto inutile
- Elevata tolleranza agli errori (imparare dagli errori)

Misure del formatore professionale

In caso di scarso rendimento o comportamento scorretto, si raccomanda un approccio chiaro ed equo. A tale scopo si è dimostrato efficace un processo graduale.

Durante il colloquio personale con l'apprendista, è importante partire da osservazioni concrete, come: «Ho notato che questa settimana sei arrivato in ritardo quattro volte». Rimproveri del tipo «Sei sempre in ritardo» sono vaghi e contestabili e quindi non aiutano.

Ogni colloquio termina con accordi chiari sugli obiettivi che sono misurabili e verificabili (ad esempio: «D'ora in poi sarai in officina ogni giorno alle 07:55»). Si deve inoltre stabilire per ogni accordo quando questo sarà riesaminato nell'ambito di un colloquio. **Se non vi è miglioramento, si passa al livello successivo, che si conclude con un ammonimento scritto e, al terzo livello, con un avvertimento scritto.** In tale contesto, agite sempre in modo proporzionato e con un sano senso delle proporzioni.

Se ogni tentativo fallisce

Qualora anche un ammonimento, seguito da un avvertimento scritto non portasse a un miglioramento della situazione, la rescissione del contratto è la logica conseguenza. Anche se risulta difficile, in alcuni casi è più onesto terminare la collaborazione in tempo. Altrimenti, i problemi possono continuare fino alla procedura di qualificazione, dove l'apprendista rischia di essere bocciato. Inoltre, la rescissione dà al giovane la possibilità di cercare una soluzione più adatta. Questo fa risparmiare a tutte le parti coinvolte parecchio tempo, denaro ed energia.

Le decisioni necessarie non devono essere inutilmente protratte o repressive.

In caso di difficoltà con i vostri apprendisti, contattate per tempo l'Ufficio della formazione professionale per chiedere un supporto.

Link

Manuale per la formazione di base in azienda
mfa.formazioneprof.ch

Indirizzi degli Uffici cantonali della formazione professionale
adressen.sdbb.ch

Informazioni

Per domande o maggiori informazioni, il responsabile della garanzia della qualità della formazione di suissetec resta volentieri a vostra disposizione:
+41 43 244 73 69, bildung@suissetec.ch