Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

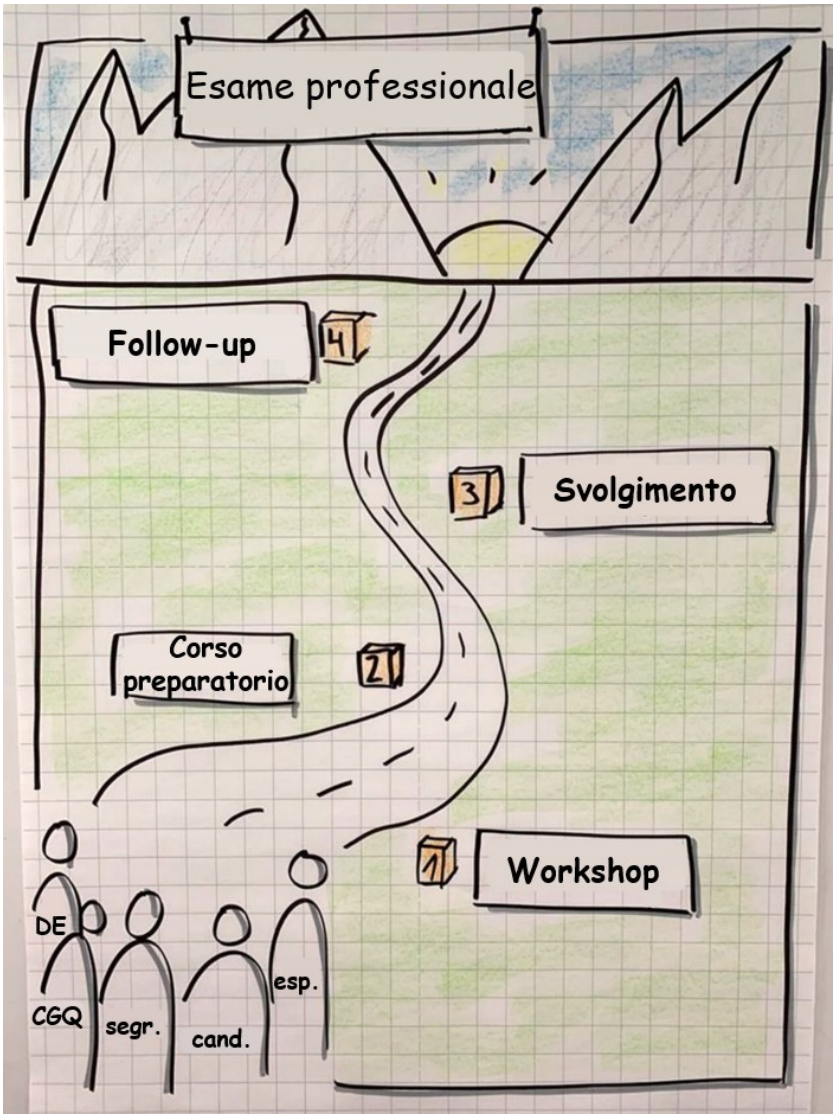
Dipartimento federale della difesa,
della protezione della popolazione e dello sport DDPS

Ufficio federale della protezione della popolazione UFPP
Protezione civile e formazione

BP EP
Berufsprüfung | Examen prof. | Esame prof.
Zivilschutz | Protection civile | Protezione civile

Konferenz der kantonalen Verantwortlichen für Militär, Bevölkerungsschutz und Zivilschutz (KVMBZ)
Conférence des responsables cantonaux des affaires militaires, de la protection de la population et de la protection civile (CRMPPCi)
Conferenza dei responsabili cantonali del militare, della protezione della popolazione e della protezione civile (CRMPPCi)

PROMEMORIA PER L'ESAME FEDERALE DI PROFESSIONE



Disponibilità
www.protpop.admin.ch

Impressum
Edito da
Ufficio federale della protezione della popolazione (UFPP)
Divisione Protezione civile e istruzione

Versione 2026-02

INDICE

Premessa....4
1. Informazioni generali sull'Esame professionale....5
1.1 Fondamenti....5
1.1.1 Scopo dell'esame....5
1.1.2 Criteri di qualità....5
Validità....5
Attendibilità....5
Oggettività soggettiva....5
1.2 Organizzazione dell'esame....6
1.2.1 Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)....6
1.2.2 Organo responsabile....6
1.2.3 Organo esaminatore....7
1.2.4 Commissione di garanzia della qualità (CGQ)....7
1.2.5 Direzione d'esame....7
1.2.6 Esperti....8
1.2.7 Segreteria dell'esame professionale....8
1.2.8 Candidati....9
1.2.9 Altri ruoli....9
Datore di lavoro....9
Committente....9
Cliente....9
Candidati d'esercitazione....9
1.3 Atteggiamento della direzione d'esame e degli esperti....10
1.4 Svolgimento della giornata d'esame....10
1.5 Garanzia della qualità....11
1.5.1 Misure istituzionali e organizzative....12
1.5.2 Review standardizzata delle valutazioni....12
1.5.3 Procedura in caso di voto finale insufficiente....13
1.5.4 Valutazione dell'esame professionale....14
2. Parte d'esame 1....15
2.1 Lavoro scritto (parte d'esame 1.1)....15
2.1.1 Obiettivo....15
2.1.2 Incarico....15
2.1.3 Svolgimento....15
2.2 Assegnazione del voto (parte d'esame 1.1)....16
2.3 Preparazione Parte d'esame 1.2 e 1.3....17
2.3.1 Preparazione....17
2.3.2 Locale d'esame....17
2.4 Presentazione (parte d'esame 1.2)....18

2.4.1 Obiettivo 18
2.4.2 Svolgimento 18
2.5 Colloquio (parte d'esame 1.3) 18
2.5.1 Obiettivo 18
2.5.2 Svolgimento 19
2.6 Reperimento del voto (parte d'esame 1.2 & 1.3) 19
3. Parte d'esame 2 21
3.1 Preparazione Parte d'esame 2 21
3.1.1 Preparazione 21
3.1.2 Locale d'esame 21
3.2 Consulenza (parte A) 22
3.3 Colloquio difficile (parte B) 22
3.4 Assegnazione del voto (parte d'esame 2) 23
4. Descrizione dei ruoli 24
4.1 Esperti d'esame (PEX) 24
4.1.1 Descrizione dei compiti 24
4.1.2 Tecnica degli appunti 24
4.1.3 Tecnica d'interrogazione (parte d'esame 1.3) 24
Domande aperte 25
Domande chiuse 25
Domande semiaperte 25
Tecniche d'interrogazione sistemiche 25
4.1.4 Effettuare una valutazione 26
4.1.5 Valutazione globale sotto forma di feedback 26
4.1.6 Tendenze nella valutazione 26
4.1.7 Feedback al candidato 26
4.1.8 Offerta di colloquio 27
4.2 Moderatore 27
4.2.1 Descrizione dei compiti 27
4.2.2 Istruzioni per la moderazione 27
4.2.3 Adeguamento delle differenze / Moderazione della valutazione 27
Adeguamento delle differenze / Moderazione della valutazione per la parte d'esame 1 28
Adeguamento delle differenze / Moderazione della valutazione per la parte d'esame 2 28
4.3 Recitante di ruolo 28
4.3.1 Descrizione del compito 28
4.3.2 Istruzioni per il gioco di ruolo 28
4.3.3 Consigli e suggerimenti 29
4.4 Esperto ausiliario 29
4.4.1 Descrizione dei compiti 29
5. Imprevisti 30
5.1 Pianificazione degli eventuali 30

5.2 Inconvenienti particolari....32
5.3 Trattamento di casi speciali....34
5.4 Comportamento illecito durante l'esame....35
6. Appendici....36
6.1 Appendice 1: Retrospettiva della giornata d'esame....36
6.1.1 Scopo....36
6.1.2 Trattande e competenze....36
6.2 Appendice 2: Riunione giornaliera per l'assegnazione dei voti....38
6.2.1 Scopo....38
6.2.2 Trattande e competenze....38
6.3 Appendice 3: Descrizione della nota PE 2....39
6.4 Appendice 4: Tendenze di valutazione....40
6.4.1 Effetto alone....41
6.4.2 Errore di proiezione....41
6.4.3 Singoli avvenimenti / elementi secondari facilmente osservabili....41
6.4.4 Tendenza a esprimere giudizi moderati....42
6.4.5 Giudizio dovuto alla prima impressione....42
6.4.6 Lista di controllo: Come evitare le distrazioni del valutatore....43
6.5 Appendice 5: Tipi di tecniche di domanda....44
6.6 Appendice 6: Domande sistemiche....45
6.7 Appendice 7: Strumenti di valutazione e processo di valutazione....46

PREMESSA

Il presente promemoria funge da complemento per l'esame federale di professione ed è destinato principalmente agli esperti d'esame. Nell'interesse di un esame professionale, i contenuti del promemoria hanno carattere vincolante.

Ufficio federale della protezione della popolazione (UFPP)

1. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ESAME PROFESSIONALE

1.1 Fondamenti

L'esame federale di professione per il conseguimento dell'«attestato professionale federale di istruttore/trice della protezione civile» ha luogo una volta all'anno.

I candidati che devono ripetere una parte o tutto l'esame vengono integrati nell'esame professionale annuale.

1.1.1 Scopo dell'esame

Obiettivo dell'esame federale di professione è stabilire se i candidati hanno le competenze definite nel profilo professionale / profilo di qualificazione necessarie per l'esercizio di un'attività professionale complessa che comporta un elevato grado di responsabilità.

1.1.2 Criteri di qualità

L'esame professionale si basa sui seguenti tre criteri di qualità.

Validità

Un esame professionale è considerato valido se misura effettivamente ciò che si desidera misurare e fornisce quindi risultati credibili.

Attendibilità

Un esame professionale è considerato attendibile se la struttura e le modalità dell'esame permette di conseguire risultati affidabili e riproducibili.

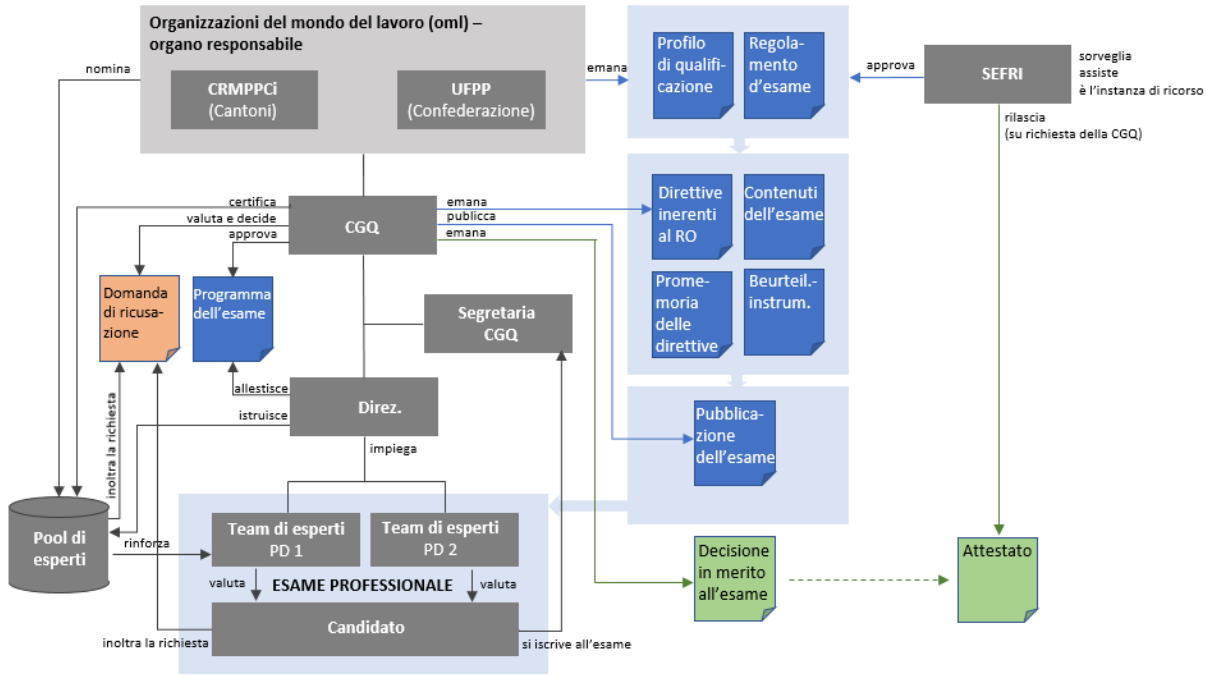
Oggettività soggettiva

Una valutazione puramente oggettiva e priva di distorsioni è illusoria. Quando una persona valuta un'altra persona, non si può mai escludere un certo grado di soggettività, anche se non intenzionale.

Determinati meccanismi durante l'acquisizione, la memorizzazione e l'elaborazione delle informazioni nonché durante la valutazione e la formazione del giudizio possono provocare delle distorsioni. Tuttavia, è possibile correggere diverse fonti di errore in modo mirato.

Maggiori informazioni si trovano nell'appendice 4 sulle tendenze di valutazione.

1.2 Organizzazione dell'esame



1.2.1 Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)

L'esame finale (esame professionale) si svolge sotto la supervisione della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

1.2.2 Organo responsabile

L'organo responsabile è costituito dalle seguenti organizzazioni del mondo del lavoro:

- Ufficio federale della protezione della popolazione (UFPP)
- Conferenza dei responsabili cantonali degli affari militari, della protezione della popolazione e della protezione civile (CRMPPCi)

L'organo responsabile emana il regolamento d'esame.

1.2.3 Organo esaminatore

L’organo esaminatore è la Commissione di Garanzia della Qualità (CGQ).

1.2.4 Commissione di garanzia della qualità (CGQ)

La CGQ è costituita da cinque rappresentanti della CRMPPCi e da quattro rappresentanti della divisione Protezione civile e formazione dell’UFPP.

Nell’ambito dell’esame professionale, la CGQ assume i seguenti compiti (estratto del Regolamento d’esame e delle Direttive inerenti al regolamento d’esame):

- emana le direttive inerenti al regolamento d’esame e le aggiorna periodicamente;
- stabilisce la data e il luogo dell’esame finale;
- convalida e autorizza le parti dell'esame e approva il programma dell'esame;
- delega e controlla l'organizzazione e la pianificazione dell'esame;
- definisce i principi dell’esame e le direttive che disciplinano le eccezioni e le esclusioni;
- predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame finale;
- definisce i requisiti per i membri della direzione d’esame, gli autori dell’esame e gli esperti (diplomi richiesti, esperienza professionale, età, ecc.)
- nomina un direttore dell’esame e il/i sostituto/i;
- nomina gli esperti, li forma per le loro funzioni e li impiega;
- decide l’ammissione all’esame finale e l’eventuale esclusione dallo stesso;
- provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare al regolare aggiornamento del profilo di qualificazione, in conformità con le esigenze del mercato del lavoro.

1.2.5 Direzione d’esame

La direzione dell’esame è composta da rappresentanti dei Cantoni, dell’UFPP e/o da persone esterne.

La direzione d’esame prepara l’esame in collaborazione con la segreteria per quanto concerne l’organizzazione e l’amministrazione (rispetto delle scadenze per la pubblicazione dell’esame, l’iscrizione e le conferme; convocazione degli esperti e loro remunerazione, traduzioni,

prenotazione di camere e altre ubicazioni, conservazione dei documenti d'esame).

La direzione d'esame assicura che l'esame professionale avvenga secondo i criteri di qualità (validità, attendibilità e oggettività soggettiva).

La direzione d'esame è abilitata ad assicurare che gli esperti siano in grado di valutare e giudicare le prestazioni dei candidati nelle diverse parti d'esame (lavoro scritto, presentazione, colloquio, analisi di un caso e colloquio difficile).

L'impiego della direzione d'esame prevede le seguenti attività aggiuntive:

- assicurare l'implementazione tempestiva e conforme al diritto del regolamento d'esame e delle direttive;
- allestire il programma d'esame;
- assicurare l'amministrazione dell'esame professionale in collaborazione con la segreteria;
- perfezionare continuamente l'esame professionale in base alle esperienze acquisite in collaborazione con la CGQ e gli esperti;
- preparare e rappresentare gli affari per conto della CGQ;
- riconoscere e correggere le proprie tendenze di valutazione;
- riflettere criticamente sul proprio operato di direzione d'esame.

1.2.6 Esperti

Gli esperti provengono dai Cantoni e dalla divisione Protezione civile e formazione dell'UFPP e sono nominati dalla CGQ .

Gli esperti sono abilitati a valutare le prestazioni dei candidati e delle candidate nelle diverse parti d'esame (lavoro scritto, presentazione, colloquio, analisi di un caso e colloquio difficile).

L'impiego come esperto / esperta prevede, oltre alle valutazioni e ai giudizi, le seguenti attività:

- condurre colloqui mirati con i candidati;
- moderare l'assegnazione dei voti nel team d'esperti;
- recitare vari ruoli negli scenari d'esame predefiniti;
- riconoscere e correggere le proprie tendenze di valutazione;
- riflettere criticamente sul proprio operato di esperto.

1.2.7 Segreteria dell'esame professionale

La segreteria dell'esame professionale è gestita dall'UFPP e svolge diversi compiti amministrativi.

1.2.8 Candidati

All’esame finale è ammesso chi:

- è in possesso di un attestato federale di capacità o di una qualifica equivalente;
- ha compiuto almeno 18 mesi di pratica professionale come istruttrice / istruttore della protezione civile;
- è o era (fino a non più di due anni fa) istruttrice / istruttore della protezione civile a tempo pieno della Confederazione, di un Cantone, di una regione o di un Comune; e
- dispone dei necessari certificati dei moduli o delle relative dichiarazioni di equipollenza.

1.2.9 Altri ruoli

Datore di lavoro

I datori di lavoro non hanno compiti o competenze espliciti nell’ambito dell’esame professionale. Nell’interesse dei candidati, si raccomanda di creare condizioni quadro ottimali, per esempio pianificare sufficiente tempo per allestire il lavoro scritto e assicurare un’assistenza / un coaching minimo per i candidati.

Committente

Nell’ambito del lavoro scritto (parte d’esame 1) il committente è generalmente il diretto superiore (p.es. responsabili cantonali della formazione, caposezione dell’UFPP, ecc.). Il committente può essere sia il datore di lavoro che il cliente (del lavoro scritto).

Cliente

Nell’ambito del lavoro scritto (parte d’esame 1) il cliente è il beneficiario diretto del lavoro scritto (p.es. un’organizzazione di protezione civile (OPC)). Il cliente può essere anche il committente.

Candidati d’esercitazione

Tramite candidati d’esercitazione specificamente selezionati, gli esperti vengono preparati professionalmente per tutti i ruoli nell'ambito dell'esame professionale attraverso una formazione di riferimento (role play).

1.3 Atteggiamento della direzione d’esame e degli esperti

Quello che conta non è cosa non sanno fare i candidati, ma ciò che sanno fare! La direzione d’esame e gli esperti creano condizioni quadro ottimali per consentire ai candidati di dimostrare le loro capacità.

Nelle loro attività, la direzione e gli esperti si distinguono per le seguenti qualità:

- giudizi equi e corretti;
- operato giuridicamente conforme;
- valutazioni senza pregiudizi;
- valutazioni e accertamenti senza proiezioni;
- attendibilità dimostrabile delle valutazioni e dei giudizi;
- uso coscienzioso e responsabile del margine di giudizio attribuito.

1.4 Svolgimento della giornata d’esame

Le giornate d’esame sono strutturate tutte allo stesso modo per soddisfare i criteri di qualità definiti (validità, attendibilità e oggettività soggettiva).

Gli esperti vengono informati sui dettagli ed eventuali divergenze dallo svolgimento di base di una giornata d’esame attraverso il programma d’esame vincolante e in occasione dei corsi preparatori (workshop e corso preparatorio).

Svolgimento di una giornata d’esame:

Ora	**Attività**
0700 – 0800	La segreteria della d’esame consegna i documenti della parte d’esame 1 agli esperti
0800 – 0945	Primo svolgimento della parte d’esame 1
1015 – 1200	Secondo svolgimento della parte d’esame 1
1200 – 1230	Gli esperti restituiscono i documenti della parte d’esame 1 alla segreteria d’esame (incl. valutazione firmata)

1230 – 1300	La segreteria d'esame consegna i documenti della parte d'esame 2 agli esperti.
1300 – 1515	Primo svolgimento della parte d'esame 2
1545 – 1800	Secondo svolgimento della parte d'esame 2
1800 – 1815	Gli esperti restituiscono i documenti della parte d'esame 2 alla segreteria d'esame (incl. valutazione firmata)
1900 – 1930	Retrospettiva della giornata d'esame (tutti gli esperti impiegati; eventuali eccezioni devono essere discusse con la direzione) Svolgimento dettagliato (vedi appendice 1)
1930 – 2030	Riunione quotidiana per l'assegnazione dei voti (per ogni parte d'esame deve essere presente almeno 1 esperto per candidato) Svolgimento dettagliato (vedi appendice 2)
Secondo la situazione / il bisogno	In caso di candidati con valutazioni insufficienti occorre svolgere una conferenza degli osservatori tra il responsabile CGQ per la parte d'esame in questione e il team di esperti (valutatori ed esperti ausiliari o recitante di ruolo)

Tabella 1: Svolgimento di una giornata d'esame

1.5 Garanzia della qualità

L'implementazione dei criteri di qualità (validità, attendibilità e oggettività soggettiva) viene garantita per quanto possibile attraverso un sistema di garanzia della qualità a più livelli.

1.5.1 Misure istituzionali e organizzative

La qualità viene garantita attraverso le seguenti misure istituzionali e organizzative:

- due gruppi di esperti preparano la struttura / i documenti dell'esame in collaborazione con specialisti esterni;
- gli esperti svolgono corsi preparatori di più giorni (workshop, corsi preparatori e addestramenti del quadro di riferimento);
- per ogni parte d'esame vengono impiegati due esperti; complessivamente ogni candidato viene valutato da quattro esperti;
- per armonizzare l'assegnazione del voto tra i due esperti (esclusa la parte d'esame 1.1, lavoro scritto) si ricorre a un moderatore;
- i due esperti provengono da organizzazioni diverse e non dallo stesso Cantone del candidato (nota: eccezioni a causa di circostanze particolari sono in parte inevitabili, p.es. in presenza di candidati dal Canton Ticino);
- i docenti che impartiscono i corsi preparatori di principio non vengono impiegati come esperti. In via eccezionale al massimo un docente dei corsi preparatori può essere impiegato come esperto per una parte d'esame;
- prima dell'esame professionale i candidati e gli esperti possono presentare una domanda di ricusazione motivata. La CGQ decide in merito alla domanda di ricusazione;
- la giornata d'esame si svolge in modo standardizzato secondo un programma predefinito (vedi capitolo 1.4);
- ogni parte d'esame si svolge in modo standardizzato secondo un copione e una cartolina;
- in caso di imprevisti si adottano misure predefinite / decisioni riservate (imprevisti, inconvenienti particolari, casi speciali e comportamento illecito durante l'esame, vedi capitolo 5);
- designazione di un responsabile persona responsabile del controllo qualità per ogni parte d'esame;
- retrospettiva standardizzata delle valutazioni (vedi capitolo 1.5.2);
- procedura standard in caso di candidati con valutazioni insufficienti (vedi capitolo 1.5.3);
- valutazione dell'esame professionale da parte dei candidati e degli esperti (vedi capitolo 1.5.4).

1.5.2 Review standardizzata delle valutazioni

Durante la giornata d'esame la direzione verifica tutte le valutazioni applicando il principio dei quattro occhi. Controlla in particolare che:

- il punteggio calcolato sia corretto (validazione)

- le valutazioni non contengano incongruenze e/o anomalie (plausibilità, analisi comparativa)

Le conoscenze acquisite e i provvedimenti adottati vengono discussi in modo trasparente con gli esperti e messi a verbale durante le retrospettive quotidiane (vedi appendice 1) e le riunioni giornaliere per l'assegnazione dei voti (vedi appendice 2).

1.5.3 Procedura in caso di voto finale insufficiente

In caso di voto finale insufficiente per una parte d'esame è prevista una procedura di retrospettiva standardizzata seguita da una conferenza degli osservatori tra il team di esperti (esperti preposti alla valutazione ed esperto ausiliario / moderatore) e il personale responsabile del controllo qualità sotto la guida della direzione. Questa misura serve a impedire bocciature ingiustificate, a rendere più trasparenti le valutazioni e di conseguenza a sgravare gli esperti coinvolti. Lo scopo non è di mettere in discussione o sminuire le valutazioni degli esperti, ma di adottare consapevolmente una misura di garanzia della qualità.

Svolgimento:

- la direzione d'esame incarica il personale responsabile del controllo qualità di effettuare la verifica;
- il personale responsabile del controllo qualità controlla che:
    1. il voto corrisponda al punteggio complessivo totalizzato;
    2. il punteggio complessivo sia stato calcolato correttamente;
    3. la valutazione sia avvenuta sulla base degli indicatori definiti / delle tipologie di comportamenti attese;
    4. le motivazioni e la valutazione corrispondano ai punti attribuiti;
    5. il punteggio relativo alle tipologie di comportamento assunte non sia stato detratto o aggiunto più volte;
    6. dal confronto delle valutazioni dei due esperti non emergano tendenze di valutazione (vedi appendice 4);
    7. non vi siano altre contraddizioni;
    8. non emergano altri dubbi.
- la direzione d'esame organizza la conferenza degli osservatori tra il personale responsabile del controllo qualità e il team di esperti;
- svolgimento della conferenza degli osservatori:
    1. la direzione comunica lo scopo/l'obiettivo della conferenza degli osservatori;
    2. il personale responsabile del controllo qualità passa in rassegna i suoi appunti e il team di esperti può intervenire ad ogni punto.
- il team di esperti si ritira e passa in rassegna, sotto la direzione del moderatore, tutti i punti esposti dal personalel responsabile del con-

trollo qualità e allestisce una seconda valutazione; questa può giungere allo stesso risultato della prima valutazione (cfr. cap. 1.1.2, attendibilità). In caso di dubbi il team di esperti può conferire in qualsiasi momento con il personale responsabile del controllo qualità o con la direzione d'esame;
- il team di esperti consegna la valutazione firmata alla direzione d'esame.

1.5.4 Valutazione dell'esame professionale

Al termine dell'esame professionale tutti gli esperti impiegati e i candidati ricevono un questionario digitale standardizzato da compilare. I risultati del questionario confluiscono nell'After Action Review (AAR). Nell'ambito dell'AAR annuale, la direzione d'esame formula, all'attenzione della CGQ, le conseguenze e le proposte di misure tratte dalla valutazione.

2. PARTE D'ESAME 1

Informazioni dettagliate relative a questa parte d'esame sono riportate nel documento «Promemoria parte d'esame 1» (nell'Appendice 3 delle Direttive inerenti al regolamento d'esame).

2.1 Lavoro scritto (parte d'esame 1.1)

2.1.1 Obiettivo

Il lavoro scritto permette ai candidati di dimostrare la loro attitudine a trattare in modo autonomo un problema che può sorgere nell'ambito del loro lavoro quotidiano, applicando le competenze tecniche e metodologiche acquisite. Il lavoro scritto è incentrato sull'analisi delle esigenze dell'istruzione e dell'intervento nell'ambito della protezione civile e sull'attuazione dei risultati dell'analisi nel quadro di un programma d'istruzione rilevante per una sequenza d'istruzione e/o di un'esercitazione d'intervento.

2.1.2 Incarico

In seguito a un incarico scritto del committente, i candidati devono seguire e valutare un corso di ripetizione o un intervento di un'organizzazione di protezione civile (OPC)[1]. Sulla base dei punti forti e dei punti deboli osservati, i candidati presentano rispettivamente al committente[2] o al cliente[3] un programma d'istruzione specialistico orientato all'intervento e/o un'esercitazione d'intervento. Per l'attuazione i candidati elaborano almeno un piano di attuazione con scadenzario. Nel «promemoria parte esame 1» delle direttive trovate ulteriori indicazioni al riguardo.

2.1.3 Svolgimento

- Incarico della direzione d'esame
- Assegnazione dell'incarico (incarico scritto, cfr. cap. 2.1.2)

---

[1] I candidati possono presentare un altro argomento alla Commissione per la garanzia della qualità (CGQ) per l'approvazione tramite il committente o il datore di lavoro. L'obiettivo è in particolare quello di permettere l'ulteriore sviluppo dei corsi della protezione civile nei Cantoni e presso l'Ufficio federale della protezione della popolazione (UFPP).
[2] Il committente è di regola il superiore diretto (ad es. il capo cantonale dell'istruzione, il capo di sezione dell'UFPP ecc.)
[3] Il cliente è il beneficiario diretto del lavoro (p. es. un'OPC). Il cliente può essere anche il committente.

- Inoltro della descrizione (nota: se il tema scelto diverge da quello previsto deve essere approvato dalla CGQ; Preselezione da parte della direzione dell'esame)
- Valutazione della descrizione da parte di due esperti[4] con le seguenti opzioni di valutazione:
  - Rilascio
  - Rilascio con condizioni
  - Rilascio con condizioni raccomandazione per la revisione e la nuova iscrizione
  - Rifiuto di reinserimento
- Dopo che la descrizione è stata approvata dagli esperti, il candidato può iniziare a redigere il lavoro scritto.
- I candidati devono consegnare il lavoro scritto alla segreteria CGQ almeno 10 settimane prima dell'esame professionale sia in forma digitale che in forma stampata.
- La segreteria assicura la ricezione e la conservazione sicura dei lavori scritti.
- La direzione d'esame, di norma, assegna i lavori scritti ai due esperti che hanno già valutato le relative descrizioni (cfr. nota a piè di pagina). L'assegnazione avviene durante il workshop preparatorio.
- La segreteria CGQ distribuisce i lavori scritti (in forma cartacea e digitale incl. griglia di valutazione all'attenzione degli esperti).
- Gli esperti consegnano per tempo la loro valutazione consolidata/livellata (cfr. capitolo 2.2) e firmata a mano alla segreteria CGQ prima dell'esame professionale.

2.2 Assegnazione del voto (parte d'esame 1.1)

- Esaminare il lavoro scritto e prendere appunti (suggerimento: rileggere più volte lasciando trascorrere un po' di tempo tra una lettura e l'altra) – in particolare in vista del colloquio.
- Compilare la griglia di valutazione ricevuta.
- Adeguare le differenze e registrare i punteggi e le osservazioni qualitative per ogni indicatore nelle griglie di valutazione (formato digitale)
- Verificare (convalidare) il punteggio totale calcolato automaticamente e il voto ottenuto (in base alla scala di valutazione).
- Formulare la valutazione complessiva dei candidati sotto forma di feedback.

[4] Le descrizioni inoltrate vengono assegnate agli esperti sulla base della bozza del programma dell'esame. Ogni esperto responsabile della parte d'esame 1 riceve le descrizioni dei candidati per valutazione.

- Le griglie di valutazione consolidate (livellate) devono essere stampate e firmate dagli esperti.
- Le griglie di valutazione e i fogli per gli appunti compilati dagli esperti nonché le griglie di valutazione firmate devono essere ritirate e consegnate alla direzione d'esame.

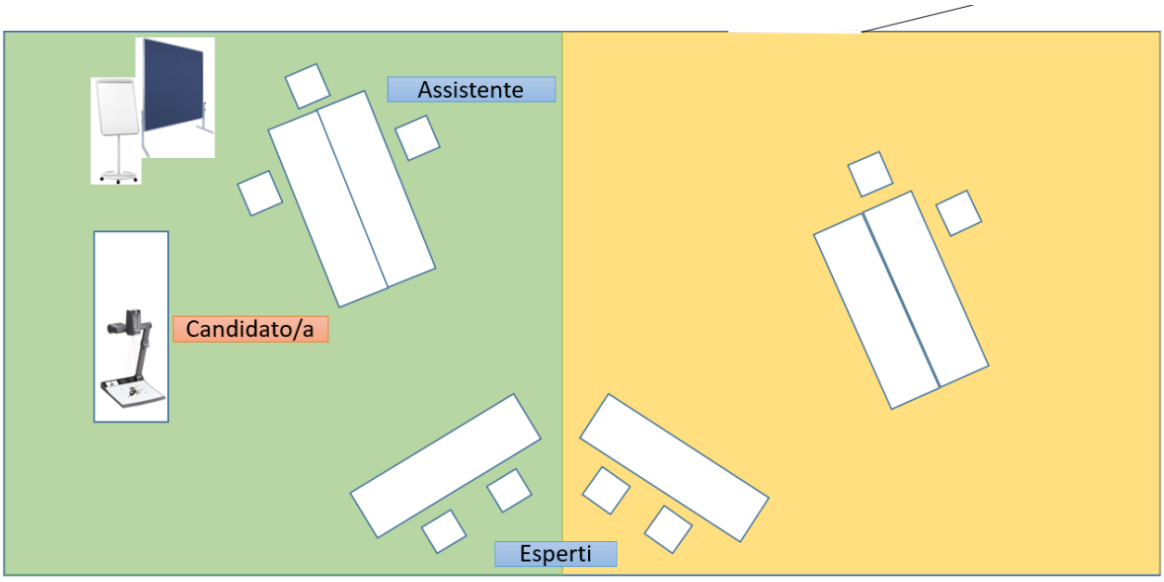
2.3 Preparazione Parte d'esame 1.2 e 1.3

2.3.1 Preparazione

- Un team di esperti è composto da tre esperti (2 valutatori, 1 esperto assistente).
- I due esperti dispongono di fogli bianchi per prendere appunti su cui figura il nome dei candidati.
- L'esperto assistente necessita di un computer e di una chiavetta USB per salvare le presentazioni digitali dei candidati.
- L'esperto assistente necessita di un contenitore in cui riporre le presentazioni cartacee dei candidati.
- Per entrambe le parti d'esame occorre mettere a disposizione un numero sufficiente di griglie di valutazione.
- Assicurare la disponibilità di una stampante nelle immediate vicinanze, che deve essere testata da ogni candidato/candidata.

2.3.2 Locale d'esame

Il locale d'esame deve essere disposto nel modo seguente:



2.4 Presentazione (parte d’esame 1.2)

2.4.1 Obiettivo

Il candidato è in grado di presentare all’esperto il contenuto e le conclusioni del suo lavoro scritto in modo chiaro e comprensibile. Per la presentazione utilizza in modo adeguato i mezzi ausiliari.

2.4.2 Svolgimento

Durata	Fase d’esame
max 10’	⇨ Inizio L'assistente saluta il candidato e lo accompagna nell'aula predisposta per l'esame. Gli presenta gli esaminatori e, se del caso, altre persone e spiega brevemente il loro ruolo. Quindi informa il candidato sullo svolgimento dell'esame. Il candidato può organizzarsi e allestire la sala (tavole, sedie, ecc.) nel modo che ritiene più adeguato alle sue esigenze e avvisa quando è pronto a presentare il suo lavoro. Gli esperti aiutano il candidato a spostare i mobili, se necessario. L'assistente misura il tempo della presentazione dall'inizio.
15’-25’	⇨ Presentazione Durante la presentazione gli esaminatori prendono appunti basandosi sui seguenti criteri: ▪ Presentazione del lavoro scritto ▪ struttura della presentazione; ▪ gestione del tempo; ▪ modo di porsi e di esprimersi; ▪ Utilizzo dei mezzi ausiliari ▪ Componente trasversale Gli appunti devono essere presi su fogli bianchi. L'assistente assicura la gestione del tempo.
	⇨ Transizione alla parte d'esame 1.3 Colloquio Gli esaminatori ringraziano il candidato per la presentazione e passano al colloquio.

2.5 Colloquio (parte d’esame 1.3)

2.5.1 Obiettivo

Il candidato è in grado di rispondere alle domande sul lavoro scritto e sulla presentazione poste dall’esperto.

2.5.2 Svolgimento

Durata	Fase d'esame
-	⇨ Inizio È opportuno iniziare con domande facili per incoraggiare il candidato e infondergli sicurezza.
25'	⇨ Domande sulla **presentazione** (vedi domande (documento separato)): ▪ domande di comprensione; ▪ spiegazione di termini tecnici o concetti; ▪ incongruenze tra il lavoro scritto e la presentazione. ⇨ Domande sul **lavoro scritto** (vedi domande (documento separato)): Per chiarire gli aspetti emersi durante la valutazione del lavoro scritto, chiedere per es. al candidato: ▪ spiegazioni sui contenuti mancanti o incompleti; ▪ eventuali precisazioni; ▪ di giustificare le sue scelte se sono poco chiare; ▪ spiegazioni sui dati non chiari che stanno alla base delle osservazioni; ▪ spiegazioni sul sistema di analisi; ▪ di confermare la rilevanza delle sue affermazioni; ▪ eventuali contraddizioni / divergenze tra descrizione e lavoro scritto Le domande sono da intendersi come ausilio per la conduzione del colloquio. **Non** si tratta di esigere una risposta a tutte le domande in questo preciso ordine. **Fondamentale** è l'andamento del colloquio. L'esperto assistente assicura la gestione del tempo.
2'	⇨ Conclusione Gli esaminatori ringraziano il candidato per il colloquio. Il candidato ripristina la situazione iniziale. L'assistente ritira i documenti della presentazione e del colloquio e salva i documenti digitali. L'assistente accompagna il candidato alla porta.

2.6 Reperimento del voto (parte d'esame 1.2 & 1.3)

Durata	Fase d'esame
45'	⇨ Processo di valutazione (diretto dall'assistente) ▪ L'assistente distribuisce le griglie di valutazione 1.2 e 1.3 ai due esaminatori. ▪ Gli esaminatori le compilano sulla base degli appunti presi. ▪ L'assistente salva i documenti digitali e fotografa quelli non digitali (documenti e rappresentazioni).

	▪ Da questo momento le griglie di valutazione non possono più essere modificate. ▪ Adeguamento delle divergenze (moderato dall'assistente) e registrazione dei punteggi e delle osservazioni qualitative per ogni indicatore nelle griglie di valutazione (formato digitale) ▪ Convalidare il punteggio totale calcolato automaticamente e il voto ottenuto (in base alla scala). ▪ La valutazione complessiva dei candidati viene formulata sotto forma di feedback. ▪ Le griglie di valutazione adeguate devono essere stampate e firmate dagli esaminatori. ▪ Le griglie di valutazione e i fogli per appunti compilati dagli esaminatori e le griglie di valutazione firmate devono essere ritirate e consegnate alla direzione d'esame.

ⓘ i Nel caso di una valutazione complessiva insufficiente di un/a candidato/a, una persona predefinita che non ha presenziato all'esame verifica la correttezza del procedimento dellavalutazione di maniera vincolante. Essa controlla in particolare che le valutazioni assegnate siano plausibili in base al comportamento atteso e che non vi siano tendenze di giudizio degli esaminatori. Se dalla verifica emerge che il modo di procedere potrebbe essere stato scorretto, occorre svolgere una conferenza degli osservatori con i tre esaminatori, sotto la direzione della persona predefinita. Lo svolgimento dettagliato è descritto nel capitolo 1.5.3.

3. PARTE D'ESAME 2

Informazioni dettagliate relative a questa parte d'esame sono descritte nel documento «Promemoria parte d'esame 2» (appendice 4 delle direttive).

In questa parte d'esame i candidati dimostrano di essere in grado di fornire una consulenza professionale e condurre colloqui su questioni didattiche e specialistiche legate alla pratica e di saper riflettere su questi aspetti.

L'analisi di un caso si svolge in due parti (parte A: consulenza, parte B: colloquio difficile).

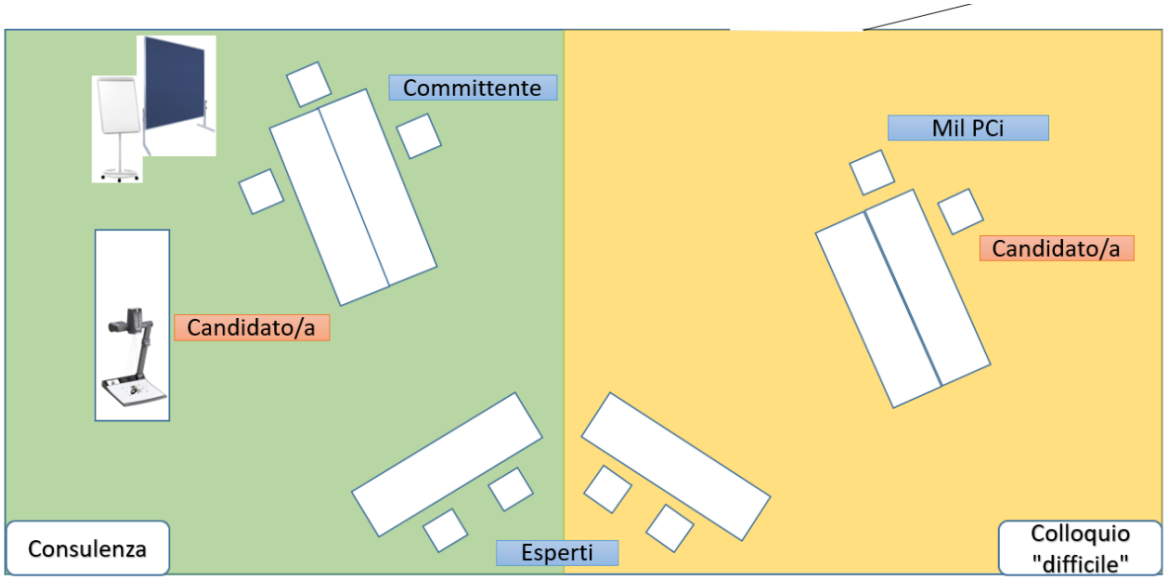
3.1 Preparazione Parte d'esame 2

3.1.1 Preparazione

- Un team di esperti è composto da tre esperti (2 valutatori, 1 esperto ausiliario come giocatore du ruolo).
- I due esperti dispongono esclusivamente di fogli bianchi per prendere appunti.
- Assicurare la disponibilità di una stampante nelle immediate vicinanze, che deve essere testata da ogni candidato/candidata.

3.1.2 Locale d'esame

Il locale d'esame dev'essere disposto nel modo seguente:



3.2 Consulenza (parte A)

Durata	Fase d'esame
-	⇨ <u>Assegnazione dell'incarico</u> → Introduzione da parte dell'esperto 1 ▪ Il giocatore du ruolo e gli esperti e, se del caso, altre persone salutano il candidato con una stretta di mano e si presentano brevemente. ▪ Presentare l'esame orale ▪ Assegnare l'incarico «consulenza» al candidato ▪ Il giocatore di ruolo assume il ruolo del committente.
35'	⇨ <u>Preparazione della parte A</u> ▪ Preparazione del/della candidato/a (*nell'aula d'esame*). → Mettere a disposizione fogli per flipchart, fogli A4 (*per il visualizzatore di documenti*) e materiale per scrivere.
15'	⇨ <u>Svolgimento della parte A</u> ▪ Il/la candidato/a conduce il colloquio di consulenza con committente (giocatore du ruolo) per 13 minuti al massimo. ▪ Il giocatore du ruolo può utilizzare il "*Questionario parte A"* come documento ausiliario. ▪ Infine, se il/la committente (*giocatore di ruolo*) ha tralasciato dei punti rilevanti, i due esperti (*valutatori*) possono porre le domande importanti per 2 minuti al massimo.

3.3 Colloquio difficile (parte B)

Durata	Fase d'esame
10'	⇨ <u>Assegnazione dell'incarico parte B</u> → Introduzione da parte dell'esperto 1 ▪ Presentazione dello svolgimento della parte B. ▪ Consegna del documento con la situazione iniziale (*contesto*). ▪ Giocatore du ruolo = ruolo del milite PCi (*uscire dall'aula e rientrare ad ogni cambio di ruolo, eventualmente anche con cambio di abbigliamento*)
15'	⇨ <u>Svolgimento della parte B</u> ▪ Il colloquio deve durare al massimo 10 minuti. ▪ Il/la candidato/a dispone di 5 minuti per autovalutare il proprio comportamento assunto durante il gioco di ruolo. Seguono alcune domande da parte del/della giocatore du ruolo (*secondo il «Questionario parte B»*).
	⇨ <u>Ritiro di tutti i documenti del/della candidato/a</u>

	⇨ Consigliare al candidato di completare la valutazione per l'esame professionale il prima possibile.

3.4 Assegnazione del voto (parte d'esame 2)

Durata	Fase d'esame
60'	⇨ Processo di valutazione (*diretto dal/dalla giocatore du ruolo*) ▪ Il giocatore di ruolo distribuisce le griglie di valutazione ai due esperti. ▪ Gli esperti le compilano sulla base degli appunti presi. ▪ Da questo momento, le griglie di valutazione non possono più essere modificate. ▪ Il giocatore du ruolo annota le 6 note di ogni esperto sulla griglia ausiliare. ▪ Gli esperti, sotto la moderazione del giocatore di ruolo, discutono delle note (*adeguamento delle differenze*) e compilano i formulari in forma elettronica inserendo le note finali e le loro osservazioni. ▪ Convalida del punteggio totale calcolato automaticamente e del voto risultante. ▪ Formulazione della valutazione complessiva sotto forma di feedback al candidato. ▪ Le griglie di valutazione e il foglio con la nota finale vengono ritirati e consegnati al direttore dell'esame.

ⓘ Nel caso di una valutazione complessiva insufficiente di un/a candidato/a, una persona predefinita che non ha presenziato all'esame verifica la correttezza del procedimento della valutazione di maniera vincolante. Essa controlla in particolare che le valutazioni assegnate siano plausibili in base al comportamento atteso e che non vi siano tendenze di giudizio degli esaminatori. Se dalla verifica emerge che il modo di procedere potrebbe essere stato scorretto, occorre svolgere una conferenza degli osservatori con i tre esaminatori, sotto la direzione della persona predefinita. Lo svolgimento dettagliato è descritto nel capitolo 1.5.3.

4. DESCRIZIONE DEI RUOLI

4.1 Esperti d'esame (PEX)

4.1.1 Descrizione dei compiti

I due esperti d'esame redigono insieme il voto finale per ogni parte d'esame e assegnano le note.

La domanda da porsi è: «saprei comunicare e spiegare la mia valutazione al candidato durante un colloquio?»

4.1.2 Tecnica degli appunti

Le griglie di valutazione vengono volutamente distribuite solo dopo le due parti d'esame, affinché gli esperti possano concentrarsi esclusivamente sul candidato. Durante le due parti d'esame, gli esperti hanno quindi a disposizione solo fogli bianchi per prendere appunti. Non esiste una regola per prendere appunti; ognuno deve trovare, nell'ambito di corsi e addestramenti, il metodo che più gli si addice.

Di seguito alcuni punti fondamentali:

- Durante il colloquio, soppesare e annotare sia gli aspetti negativi che quelli positivi;
- Cercare di non perdere di vista il quadro d'insieme;
- Focalizzarsi sul colloquio nel suo insieme e non perdersi in dettagli;
- Tenere presente che gli appunti serviranno da promemoria;
- Raggruppare le caratteristiche comportamentali aiuta a riconoscere le tendenze comportamentali dei candidati.

4.1.3 Tecnica d'interrogazione (parte d'esame 1.3)

La domanda da porsi è: «come devo interrogare i candidati affinché possano dimostrare ciò che sanno fare?»

Si tratta di utilizzare i diversi tipi di domande (aperta, chiusa e semiaperta; vedi appendice 5) in funzione della situazione. Oltre alla descrizione dei diversi tipi di domande riportata qui di seguito, è disponibile un catalogo di domande concrete in un allegato alla parte d'esame 1.3. Esistono inoltre tecniche sistemiche: l'alta scuola dell'interrogazione

Domande aperte

Le domande aperte lasciano al candidato molto spazio per rispondere liberamente e senza restrizioni. Sono consigliate quando il candidato è poco loquace, poiché non gli permettono di rispondere con un semplice sì o no. Contengono gli avverbi interrogativi «come, dove, cosa, perché?».

Domande chiuse

Le domande chiuse, a cui si può rispondere solo «sì» o «no», sono diametralmente opposte alle domande aperte. Obbligano i candidati a prendere una posizione netta. Sono consigliate quando il candidato è prolisso o per confermare dei risultati. Incentrate sulla precisione e l'essenzialità, le domande chiuse hanno una connotazione piuttosto autoritaria e vengono solitamente poste verso la fine del colloquio.

Domande semiaperte

Le domande semiaperte sono una via di mezzo tra le domande chiuse e quelle aperte. Fissano dei paletti, ma lasciano aperta la risposta. Per questo si distinguono chiaramente dal costrutto sì-no delle domande chiuse, ma anche dalla completa libertà di risposta consentita dalle domande aperte. Queste domande vengono spesso formulate in forma attiva e responsabilizzano quindi maggiormente il candidato.

Tecniche d'interrogazione sistemiche

La tecnica d'interrogazione sistemica è una possibilità per approcciare in modo alternativo i candidati. Permette ai candidati di dimostrare le loro competenze e agli esperti di raccogliere abbastanza risposte per la valutazione.

Si deve riflettere a fondo su dove si vuole andare a parare con le domande e se sono coerenti con il contesto. È una tecnica piuttosto difficile anche per gli esperti più navigati, motivo per cui si consiglia di mettere per iscritto le domande da porre.

L'appendice 6 riporta due esempi di domande della tecnica d'interrogazione sistemica.

4.1.4 Effettuare una valutazione

Le valutazioni vengono effettuate sulla base di indicatori (parte d'esame 1) e comportamenti (parte d'esame 2), definiti in dettaglio nelle rispettive griglie di valutazione.

Inoltre, per la parte d'esame 2 è disponibile una descrizione delle note (v. appendice 3), che agevola la valutazione complessiva della prestazione del candidato. Può essere utile anche per la prima parte dell'esame.

4.1.5 Valutazione globale sotto forma di feedback

- Per essere utile, una valutazione globale dovrebbe spiegare in poche parole gli aspetti essenziali che hanno portato all'assegnazione del voto. Evidenzia le potenzialità del candidato (dove può migliorare) e spiega in modo semplice e chiaro l'esito dell'esame (ottimo, discreto, sufficiente o insufficiente). Il feedback deve rispecchiare il punteggio totalizzato o il voto assegnato;
- La valutazione globale riassume con poche parole le numerose informazioni e impressioni sulle competenze che il candidato ha saputo dimostrare durante l'esame scritto e/o orale;
- Deve essere più oggettiva possibile, ma viene sempre formulata con un certo margine di discrezionalità da parte degli esperti d'esame;
- In ogni caso, la valutazione globale deve essere affidabile in caso di ricorso.

4.1.6 Tendenze nella valutazione

" Una valutazione puramente oggettiva delle caratteristiche personali e delle competenze sociali non è possibile. La persona che valuta partecipa in maniera attiva all'elaborazione del giudizio. Durante la raccolta, la memorizzazione e l'elaborazione delle informazioni come pure durante la valutazione e la formazione del giudizio, determinati meccanismi possono subentrare e provocare una serie di divergenze. A tale riguardo esistono diverse fonti di errori a cui si può porre rimedio in maniera mirata. " (Qualificazioni e mutazioni nell'esercito (QME)) – vedi appendice 4.

4.1.7 Feedback al candidato

Attualmente non viene (ancora) applicato (decisione della CGQ).

4.1.8 Offerta di colloquio

Attualmente non viene (ancora) applicato (decisione della CGQ).

4.2 Moderatore

4.2.1 Descrizione dei compiti

Il moderatore aiuta i due esperti a valutare l'esame e registra i voti nella griglia di valutazione. Si accerta che la valutazione si basi sugli indicatori e sui comportamenti predefiniti.

Può intervenire se ritiene che possa apportare un valore aggiunto alla valutazione o che i due esperti stiano valutando il candidato sulla base di impressioni «errate».

La domanda da porsi è: «posso testimoniare di fronte alla direzione d'esame che gli esperti hanno valutato l'esame in modo equo e conforme al processo e sulla base degli indicatori e di comportamenti predefiniti?».

4.2.2 Istruzioni per la moderazione

Il moderatore si attiene ai seguenti punti:

- rimango neutrale e mi astengo da qualsiasi commento;
- devo rimanere neutrale per tutto il tempo;
- posso così concentrarmi esclusivamente sul mio ruolo di moderatore;
- il mio compito è moderare la valutazione dei due esperti e registrare/documentare l'esito della valutazione;
- mi accerto che la valutazione si basi sugli indicatori e sui comportamenti definiti;
- condivido discretamente la mia impressione della presentazione, del colloquio o del gioco di ruolo solo se posso apportare un valore aggiunto.

4.2.3 Adeguamento delle differenze / Moderazione della valutazione

Nella scheda di valutazione si annotano i comportamenti concreti osservati e si riporta il voto assegnato sulla base degli indicatori e dei comportamenti predefiniti.

Adeguamento delle differenze / Moderazione della valutazione per la parte d'esame 1

Il punto 1.1 dell'esame (lavoro scritto) viene documentato senza moderazione tra i due esperti.

I punti 1.2 (presentazione) e 1.3 (colloquio) vengono documenti dal moderatore che modera i due esperti. È opportuno passare in rassegna i singoli indicatori in ordine cronologico. Per ogni indicatore viene assegnato un punteggio consolidato.

Adeguamento delle differenze / Moderazione della valutazione per la parte d'esame 2

Ogni esperto annota la sua valutazione in un documento separato e la presenta in seguito a tutti gli esperti coinvolti. Si consiglia di iniziare dagli aspetti che sono stati valutati in modo insufficiente da almeno un esperto. Se il candidato non ha ricevuto valutazioni negative, si inizierà con l'aspetto per cui le valutazioni degli esperti differiscono maggiormente. Dopo aver livellato le divergenze per il primo aspetto, si proseguirà con la stessa modalità d'esame (parte A: consulenza / parte B: colloquio difficile).

4.3 Recitante di ruolo

4.3.1 Descrizione del compito

Nella parte d'esame 2, i recitanti si calano nel ruolo di interlocutori del candidato.

Per ogni situazione è disponibile una descrizione dettagliata del ruolo, sulla quale devono basarsi i recitanti.

Domanda da porsi: «Con il ruolo che ho recitato ho permesso al candidato di dimostrare quello che sa fare in una simile situazione?»

4.3.2 Istruzioni per il gioco di ruolo

Il recitante tiene presente i seguenti principi:

- sta a me creare situazioni comportamentali che permettono al candidato di dimostrare le sue competenze;

- tengo sempre ben presente il quadro generale e faccio in modo che gli esperti dispongano di sufficiente materiale per tutti gli aspetti, così da poter effettuare la valutazione;
- agisco secondo il mio ruolo;
- non sono qui per fare bella figura.;
- sono al servizio dell'esercizio;
- indosso una seconda pelle.

4.3.3 Consigli e suggerimenti

- Identificarsi con il ruolo
- Calarsi nel ruolo e non cadere nel vuoto
- Non rendersi ridicoli o esagerare
- Non mettere i candidati con le spalle al muro, cioè comportarsi in modo appropriato e stimolante
- Siate empatici

La cosa più importante: in qualità di interprete del ruolo, riconoscere la buona comunicazione in modo da poterla assecondare o opporsi se la comunicazione è scadente.

Ciò significa: l'interprete di ruolo riconosce l'ascolto attivo, riconosce i modelli di comunicazione per la risoluzione dei conflitti, ecc. e sa anche valutare se vengono utilizzati in modo appropriato.

4.4 Esperto ausiliario

4.4.1 Descrizione dei compiti

L'esperto ausiliario è responsabile della prima parte dell'esame e fa sì che questa si svolga secondo il copione.

5. IMPREVISTI

5.1 Pianificazione degli eventuali

Eventuali modifiche, divergenze, aggiunte, ecc. saranno comunicate dalla direzione d'esame agli interessati prima dell'esame.

Imprevisti	**Misure**
Manca un esperto d'esame	Parte d'esame 1 - Manca un esperto preposto alla valutazione: l'esperto ausiliario prende il suo posto. Un esperto d'esame presente in loco assume il ruolo di esperto ausiliario. - Manca l'esperto d'esame ausiliario: un esperto d'esame presente in loco assume il ruolo di esperto ausiliario. Parte d'esame 2 - Manca un recitante: un esperto d'esame presente in loco prende il suo posto. - Manca un esperto d'esame preposto alla valutazione: un esperto presente in loco prende il suo posto.
Blackout (*Interruzione di corrente*)	- In caso di breve blackout: interrompere l'esame (fermare il tempo) e riprendere quando torna la corrente. - In caso di blackout di lunga durata: interrompere l'esame e riprenderlo quando la corrente è nuovamente disponibile e stabile.
Crollo del server	- Di principio, l'accesso al server non è indispensabile durante l'esame. La direzione d'esame stampa tutti i documenti necessari prima dell'esame e tiene un backup di tutti questi documenti su un disco periferico.

Stampante fuori uso	- Salvare le schede di valutazione e assicurarsi che la direzione d'esame le stampi appena possibile.
Temperatura del locale inadeguata	- Se è sopportabile: svolgere l'esame regolarmente e al suo termine contattare personalmente il centro seminari o farlo contattare alla direzione d'esame. - Se è insopportabile: interrompere l'esame (fermare il tempo) e chiedere al centro seminari di risolvere il problema. Se ciò non fosse possibile: cambiare locale o sospendere l'esame.
Rumore	- Se è sopportabile: svolgere l'esame regolarmente e al suo termine chiedere al centro seminari di eliminare la fonte di rumore. - Se è insopportabile: interrompere l'esame (fermare il tempo) ed eliminare (o far eliminare dalla direzione d'esame) la fonte del rumore. Se ciò non fosse possibile: sospendere l'esame.

Tabella 2: Pianificazione degli eventuali incl. misure

5.2 Inconvenienti particolari

Eventuali modifiche, divergenze, aggiunte, ecc. saranno comunicate dalla direzione d'esame agli interessati prima dell'esame.

Inconvenienti particolari	Misure
Ritardo del candidato	- In caso di un ritardo annunciato: valutazione da parte della direzione d'esame tenuto conto dei motivi addotti. - In caso di un ritardo non annunciato inferiore ai 10 minuti: svolgere l'esame regolarmente e valutare il ritardo (direzione d'esame) tenuto conto dei motivi addotti. - In caso di un ritardo non annunciato superiore ai 10 minuti: valutazione da parte della direzione d'esame tenuto conto dei motivi addotti.
Malessere del candidato	- Se il candidato dice di sentirsi poco bene o manifesta segni di malessere (suda molto, è pallido, barcolla, ecc.), interrompere l'esame. Se non è possibile riprendere l'esame dopo una breve interruzione, procedere secondo il caso «Candidato non in grado di svolgere l'esame».
Stress	- Una situazione d'esame comporta sempre un certo livello di stress per i candidati, noto come «stress da esame». Tuttavia, se il candidato manifesta comportamenti o sintomi (suda molto, è pallido, barcolla), che vanno oltre il normale «stress da esame», è opportuno interrompere l'esame. Se non è possibile riprendere l'esame anche dopo una breve interruzione, procedere secondo il caso «Candidato non in grado di svolgere l'esame».

Interruzione dell'esame	- Per motivi che non dipendono dal candidato (p.es. un blackout): stabilire le modalità di ripresa dell'esame con il candidato. - Per motivi che dipendono dal candidato (p.es. stress): il team di esperti stabilisce le modalità di ripresa dell'esame. D'intesa con la direzione d'esame, si decide quale influsso ha l'interruzione sulla valutazione dell'esame.
Svenimento del candidato o dell'esperto d'esame	- Prestare i primi soccorsi e contattare immediatamente il centro per seminari, i cui collaboratori vengono regolarmente formati nei primi soccorsi. In seguito informare la direzione d'esame.
Candidato non in grado di svolgere l'esame	– Prima di iniziare, chiedere al candidato se se la sente di affrontare l'esame. In caso negativo, accompagnare il candidato dalla direzione d'esame.

Tabella 3: Inconvenienti particolari

5.3 Trattamento di casi speciali

Eventuali modifiche, divergenze, aggiunte, ecc. saranno comunicate dalla direzione d'esame agli interessati prima dell'esame.

Casi speciali	Misure
Dislessia	- Se comunicata prima dell'esame (entro il termine d'iscrizione): la direzione d'esame stabilisce le condizioni quadro tenendo conto del promemoria della SEFRI e le comunica al candidato e agli esperti d'esame. - Se non comunicata prima dell'esame (entro il termine d'iscrizione): svolgimento regolare.
Sordità o deficit uditivo (p.es. dovuto a un'ipoacusia)	- Se comunicata prima dell'esame (entro il termine d'iscrizione): la direzione d'esame stabilisce le condizioni quadro tenuto conto del promemoria della SEFRI e le comunica al candidato e agli esperti d'esame. - Se non comunicata prima dell'esame (entro il termine d'iscrizione): svolgimento regolare.
Instabilità psichica	- Se comunicata prima dell'esame (entro il termine d'iscrizione): la direzione d'esame stabilisce le condizioni quadro tenuto conto del promemoria della SEFRI e le comunica al candidato e agli esperti d'esame. - Se non comunicata prima dell'esame (entro il termine d'iscrizione): svolgimento regolare. In questi casi è opportuno avere un occhio di riguardo per il candidato e al termine dell'esame fargli presente che può rivolgersi alla direzione d'esame. Si deve assolutamente evitare che un candidato in uno stato psicologico critico venga mandato a casa

	senza previo colloquio con la direzione d’esame!

Tabella 4: Trattamento di casi speciali

5.4 Comportamento illecito durante l’esame

In caso di sospetto concreto di comportamento illecito durante l’esame (vedi estratto del regolamento d’esame riportato di seguito), si deve interrompere subito l’esame e mettere in sicurezza le prove.

Se il sospetto degli esperti viene fugato, l’esame viene ripreso.

Se invece il sospetto viene confermato, i due esperti preposti alla valutazione devono contattare immediatamente la direzione d’esame, che esaminerà la situazione assieme agli esperti. Per tutto questo tempo, l’esperto ausiliario o il recitante deve rimanere con il candidato interessato.

La direzione d’esame decide sulla procedura da applicare e contatta immediatamente la CGQ in caso di potenziale esclusione.

I motivi di un’eventuale esclusione e la procedura concreta sono definiti nel regolamento d’esame (punti 4.32 e 4.33) riportati qui di seguito:

4.32 È escluso dall’esame finale chi:

a) utilizza ausili non autorizzati;

b) infrange in modo grave la disciplina dell’esame;

c) tenta di ingannare gli esperti.

4.33 L’esclusione dall’esame finale deve essere decisa dalla commissione GQ. Il candidato ha il diritto di sostenere l’esame con riserva fino al momento in cui la commissione GQ non ha deliberato al riguardo.

6. APPENDICI

6.1 Appendice 1: Retrospettiva della giornata d'esame

Ogni giornata d'esame si conclude con una retrospettiva e la riunione della direzione d'esame per l'assegnazione dei voti. Oltre alla direzione d'esame, alla retrospettiva partecipano tutti gli esperti d'esame impiegati durante la giornata (in tutti i ruoli).

6.1.1 Scopo

- Garantire l'uniformità dell'informazione tra gli esperti d'esame e la direzione d'esame;
- Esperti e direzione d'esame valutano la giornata d'esame (organizzazione, aspetti amministrativi, struttura, infrastruttura e strumenti di valutazione, avvenimenti particolari, ecc.);
- Trarre insegnamenti utili e discutere le questioni in sospeso;
- La direzione d'esame prende decisioni e adotta misure concrete dove necessario;
- Individuare e aggiornare i punti in sospeso.

6.1.2 Trattande e competenze

Lista di trattande standard per la retrospettiva della giornata d'esame (può essere adeguata / completata dalla direzione d'esame in funzione della situazione)

1. Obiettivi (vedi scopo qui sopra)
2. Feedback degli esperti d'esame
3. Passare brevemente in rassegna i candidati (feedback, osservazioni)
4. Feedback della direzione d'esame (comunicazione delle valutazioni, esiti insufficienti, osservazioni generali)
5. Aspetti amministrativi e organizzativi
6. Giro di domande
7. Prossime riunioni
8. Conclusione e parole conclusive della direzione d'esame

Per ogni trattanda si valuta la necessità d'agire, si definiscono le misure da adottare e si prendono decisioni.

Le retrospettiva delle giornate d'esame vengono documentate in un breve verbale, che verrà messo a disposizione degli esperti e della

CGQ nel sistema di archiviazione (comprese le traduzioni in i e f eseguite con il traduttore automatico).

6.2 Appendice 2: Riunione giornaliera per l’assegnazione dei voti

Ogni giornata d’esame si conclude con una retrospettiva e una riunione della direzione d’esame per l’assegnazione dei voti. A quest’ultima prende parte, oltre alla direzione d’esame, almeno un esperto d’esame che quel giorno ha valutato il candidato nella rispettiva parte d’esame.

6.2.1 Scopo

- Convalidare le valutazioni per ogni candidato e parte d’esame e annotarle nella scheda di valutazione;
- Discutere gli aspetti e le domande in sospeso, prendere decisioni e definire misure dove necessario;
- Stabilire la procedura da seguire nei casi in cui fosse necessario approfondire i risultati della valutazione (p.es. in caso di voti insufficienti).

6.2.2 Trattande e competenze

Lista delle trattande standard per la riunione di assegnazione dei voti (può essere adeguata / completata dalla direzione d’esame in funzione della situazione)

1. Obiettivi (vedi scopo qui sopra)
2. Valutazioni per ciascun candidato (La direzione d'esame può, a seconda della situazione, chiedere spiegazioni sui singoli candidati ai rispettivi ESP)

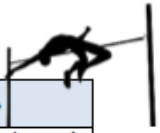
3. Giro di domande
4. Conclusione e parole conclusive della direzione d’esame

Per ogni trattanda si valuta la necessità d’agire, si definiscono le misure da adottare e si prendono decisioni.

Le riunioni per l’assegnazione dei voti (ad eccezione dell’esito delle valutazioni) vengono documentate in un breve verbale, che viene messo a disposizione degli esperti e della CGQ nel sistema di archiviazione (comprese le traduzioni in i e f eseguite con un traduttore automatico).

L’esito delle valutazioni (voti) viene documentato nella scheda di valutazione (documento classificato, diritti di lettura limitati a una cerchia ristretta di persone). Le schede di valutazione vengono inserite nel dossier dei candidati dalla segreteria.

Descrizione della nota

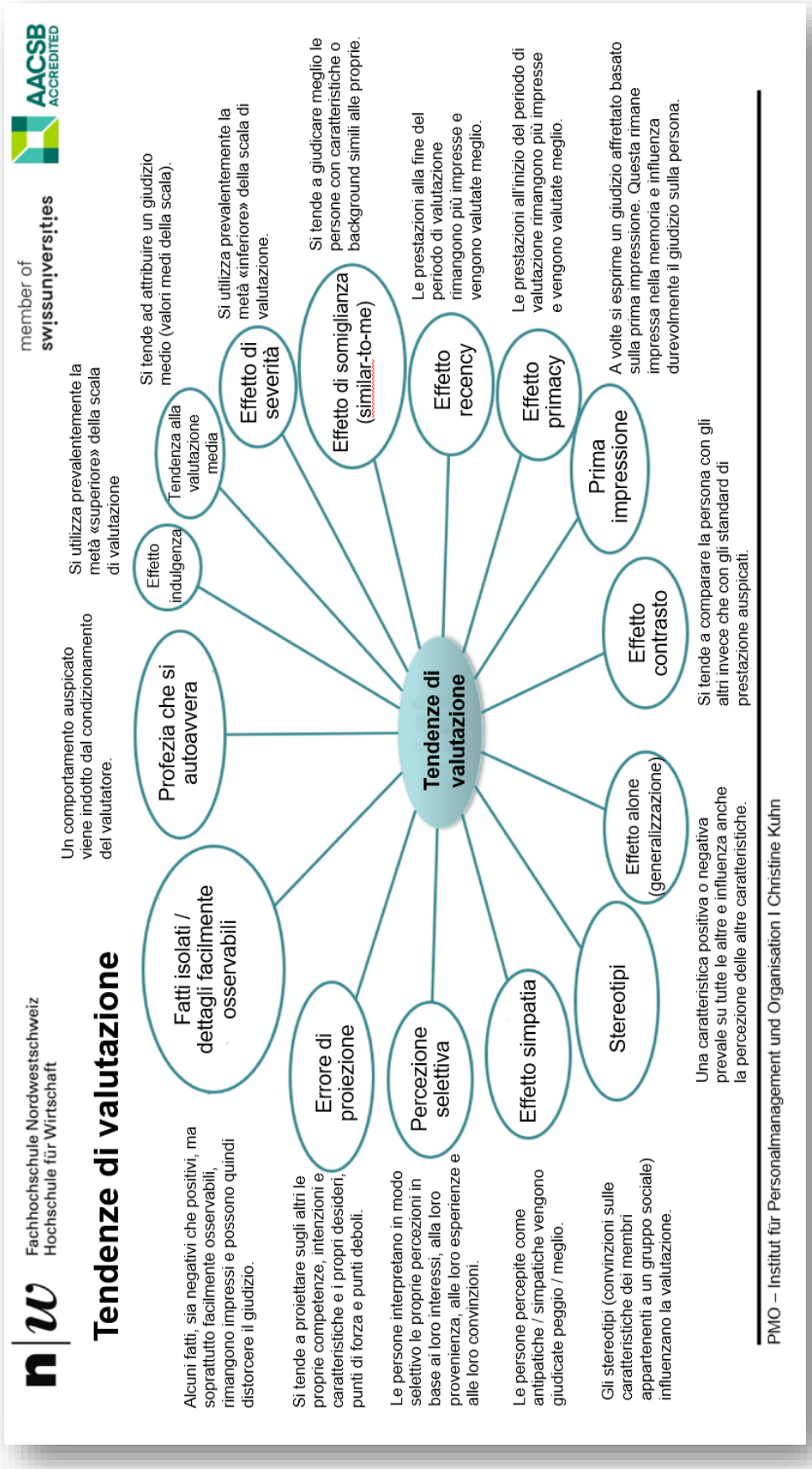


	Tipologia di comportamento	Bisogni di sviluppo	Metafora «Metro di misura»
Grado 6 Molto buono	La tipologia di comportamento richiesta è stata applicata in modo appropriato su tutta la linea.	Potresti farne un video di formazione per dare agli altri istruttori un esempio esemplare.	La barra in questa dimensione di valutazione è stata superata con un margine molto ampio.
Grado 5 Buono	La maggior parte della tipologia di comportamento richiesta è stata applicata in modo appropriato.	Il rendimento / comportamento è pratico - potresti lavorare bene con lui/lei professionalmente.	La barra in questa dimensione di valutazione è stata facilmente superata.
Grado 4 Sufficiente	La maggior parte della tipologia di comportamento richiesta è stata applicata in modo appropriato.	C'è bisogno di sviluppo.	La barra è traballante, ma l'altezza è stata saltata in questa dimensione di valutazione.
Grado 3 Chiaramente insufficiente	La maggior parte della tipologia di comportamento richiesta è stata applicata in modo inappropriato.	C'è un grande bisogno di sviluppo.	La barra è caduta, ma potrebbe essere saltata in futuro con misure mirate in questa dimensione di valutazione.
Grado 2 Scarso	La maggior parte della tipologia di comportamento richiesta è stata applicata in modo inappropriato.	Esiste un bisogno di sviluppo estremamente grande.	In futuro, è molto improbabile che la barra possa essere passata in questa dimensione di valutazione.
Grado 1 Inutilizzabile	La tipologia di comportamento richiesta è stata applicata in modo inadeguato su tutta la linea.	Irresponsabile mandarlo nella routine quotidiana del lavoro.	In futuro, sarà quasi impossibile passare la barra in questa dimensione di valutazione.

Osservazioni sulla descrizione della nota

- Le valutazioni sono il risultato di un paragone tra la tipologia di comportamento con il comportamento concretamente dimostrato dal candidato. Le tipologie di comportamento rendono operative le dimensioni di valutazione e permettono così una valutazione strutturata. Le dimensioni di valutazione sono selezionate in modo tale da permettere la migliore valutazione possibile delle competenze rilevanti per l'esame in conformità con il regolamento d'esame.
- Solo le prestazioni e i comportamenti effettivamente mostrati devono essere valutati. L'esperienza precedente non ha alcuna rilevanza nel determinare lo standard di valutazione (Barre di misura), ma deve essere trattata allo stesso modo per tutti i candidati.
- "Come sta il candidato alla linea di partenza?" Almeno 2 anni di esperienza come futuro istruttore di protezione civile (circa il 50% in un ambiente scolastico / 50% in un ambiente di lavoro).

6.4 Appendice 4: Tendenze di valutazione



Una valutazione puramente oggettiva delle caratteristiche personali e delle competenze sociali non è possibile. La persona che valuta partecipa in maniera attiva all'elaborazione del giudizio. Durante la raccolta, la memorizzazione e l'elaborazione delle informazioni come pure durante la valutazione e la formazione del giudizio, determinati meccanismi possono subentrare e provocare una serie di divergenze. A tale riguardo esistono diverse fonti di errori a cui si può porre rimedio in maniera mirata.

Di seguito sono riportate alcune tendenze di valutazione selezionate che verranno spiegate in modo più dettagliato:

6.4.1 Effetto alone

Questo tipo di effetto subentra spesso quando chi deve essere valutato si distingue per caratteristiche rispettivamente comportamenti particolarmente pronunciati. Tali tratti ne oscurano altri meno evidenti e di conseguenza la valutazione finale risulta distorta. L'influsso dell'effetto alone è particolarmente forte se chi valuta conferisce un valore speciale a un comportamento o a una caratteristica, sopravvalutandoli.

Contromisure:

- durante la valutazione, valutare una caratteristica alla volta, in questo modo si evita di riferirsi unicamente a un'impressione globale;
- sensibilizzare la percezione sugli effetti alone in modo da meglio individuare la portata di questa fonte di errori.

6.4.2 Errore di proiezione

Spesso si ha la tendenza a proiettare o ad attribuire agli altri competenze, propositi, proprietà, desideri, punti forti o debolezze tipicamente propri.

Contromisure:

- essere consapevoli di simili situazioni e sensibilizzare conseguentemente la percezione;
- chiedersi regolarmente in che misura si ricercano, esprimendo una valutazione in merito, le proprie caratteristiche, i propri punti forti o le proprie debolezze negli altri.

6.4.3 Singoli avvenimenti / elementi secondari facilmente osservabili

nella memoria e possono pertanto distorcerne il giudizio.

Contromisure:

- annotare svariati comportamenti in differenti situazioni;

- approfondire il significato degli avvenimenti registrati nell'ottica del quadro generale.

6.4.4 Tendenza a esprimere giudizi moderati

La tendenza a esprimere giudizi moderati si manifesta quando vengono espresse delle valutazioni prevalentemente mediocri. Talvolta alcuni valutatori sono estremamente prudenti nel formulare le loro valutazioni volendo evitare di esprimere un giudizio preciso.

Contromisure:

- allestire una graduatoria comprendente tutte le persone che devono essere valutate. Questo metodo costringe infatti ad effettuare delle differenziazioni anche nella zona prestazionale mediana difficile da valutare;
- verificare se le note assegnate presentano un eccessivo accumulo nella zona mediana.

6.4.5 Giudizio dovuto alla prima impressione

Talvolta si è indotti a esprimere un giudizio affrettato in base alla prima impressione che, sebbene possa essere sbagliata, resta radicata a lungo nella memoria, influenzando così il giudizio degli altri in maniera duratura.

Contromisure:

- osservare sin dall'inizio frequentemente e in differenti situazioni le persone che devono essere valutate;
- verificare in che misura i giudizi emessi siano condizionati dalla prima impressione.

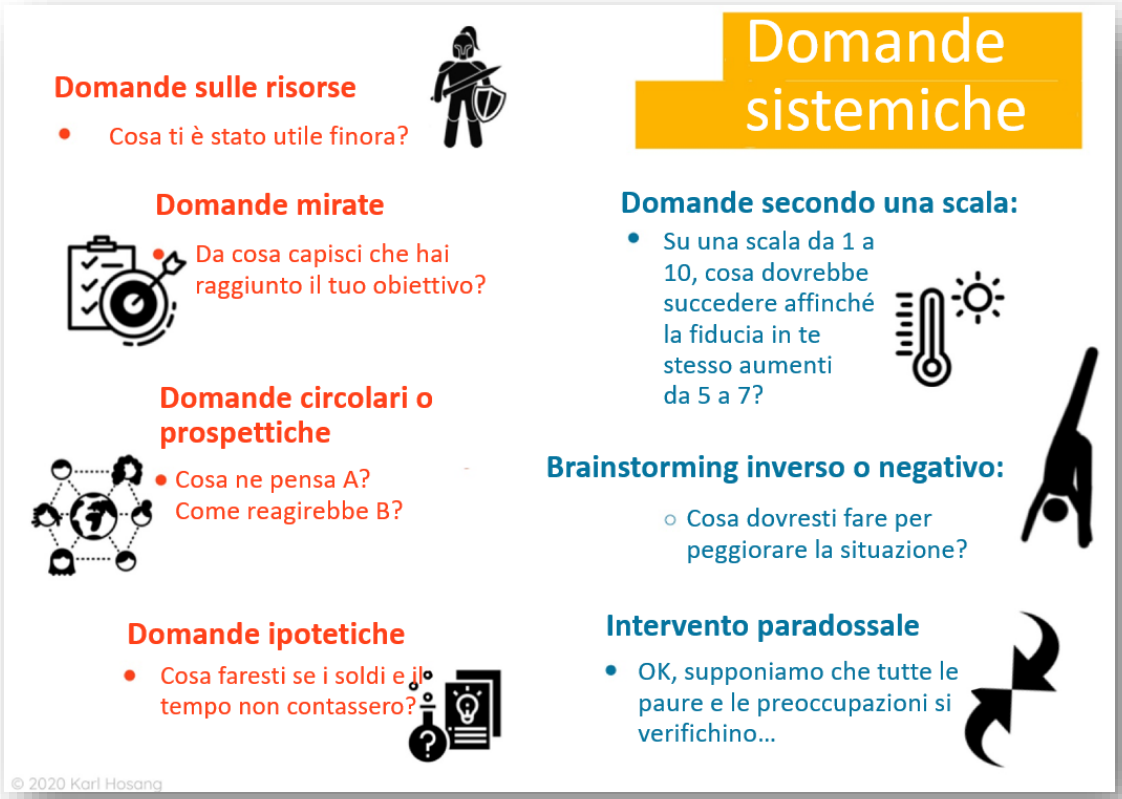
Il desiderio di evitare distorsioni rispettivamente di essere oggettivi nel giudicare si basa sull'illusione che le valutazioni possano essere eseguite senza una persona che valuta. Quando le persone valutano altre persone la soggettività non è mai da escludere. Quindi alcune distorsioni valutative non dipendono dalla cattiva volontà. Se chi valuta si trova in situazioni di stress oppure è convinto che al momento debba fare qualcosa di più importante che non allestire delle qualificazioni, inevitabilmente commetterà alcuni errori. Di conseguenza se si è coscienti del proprio ruolo e dalla propria responsabilità in quanto valutatore, sarà possibile riconoscere gli elementi soggettivi e controllarli in modo consapevole. A tal proposito il confronto con un'autovalutazione allestita in maniera seria dalla persona che deve essere valutata offre importanti indicazioni.

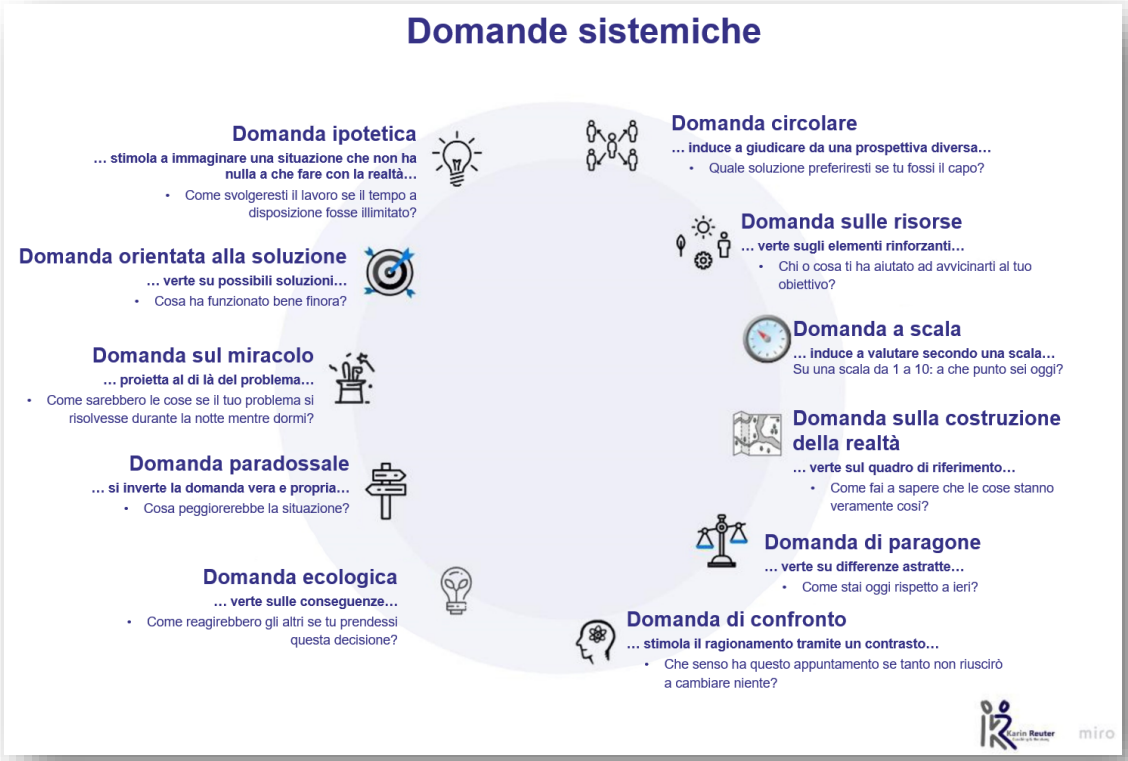
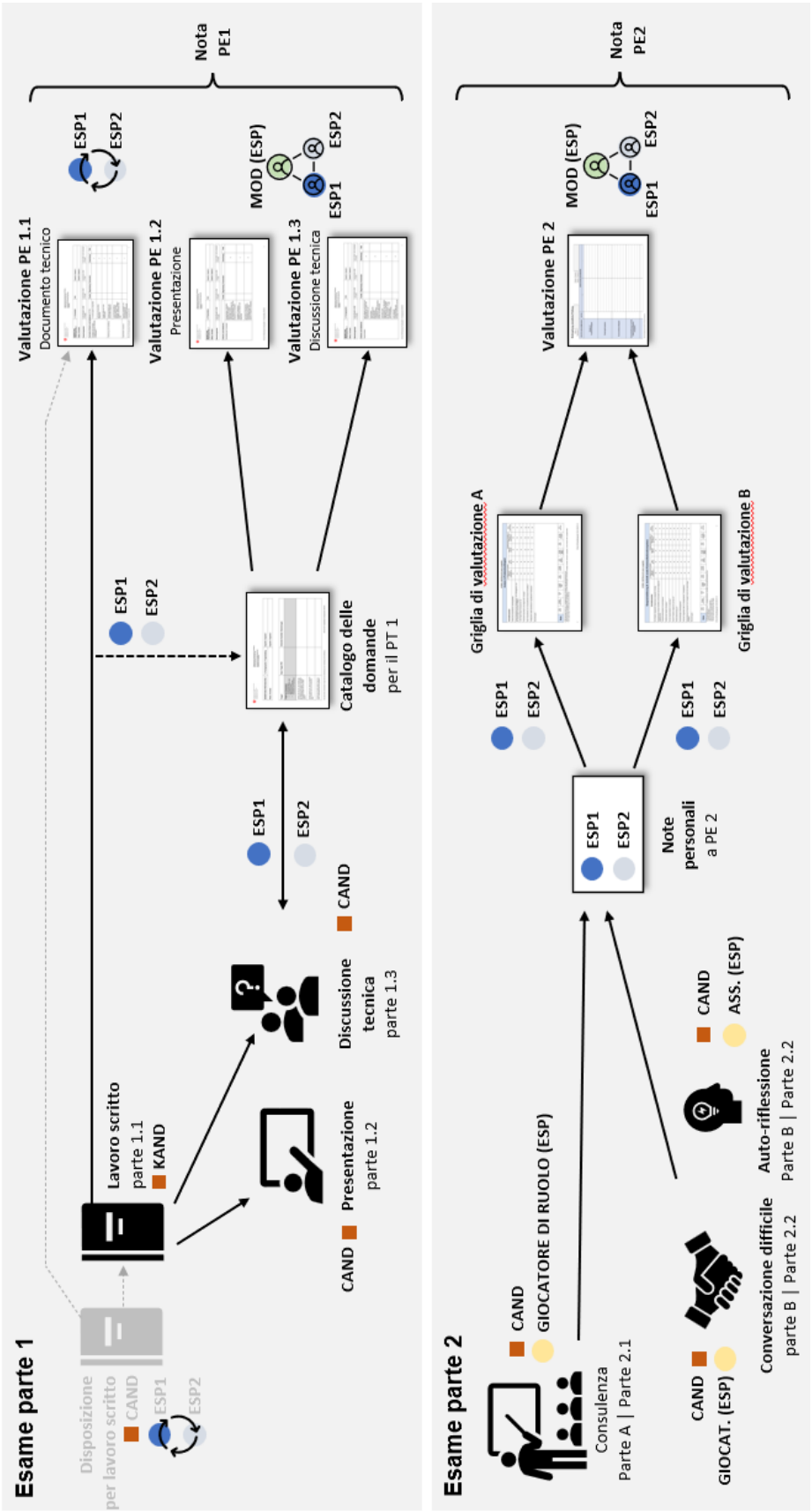
6.4.6 Lista di controllo: Come evitare le distrazioni del valutatore

- □ Conosco le più frequenti distrazioni del valutatore?
- □ Sono consapevole di tali distrazioni anche durante il processo di valutazione?
- □ Ho osservato sufficientemente prima di formulare il mio giudizio?
- □ Ho osservato con regolarità?
- □ Ho osservato il comportamento in differenti situazioni?
- □ In che misura il comportamento osservato è determinato da circostanze particolari?
- □ Alcuni subordinati si contraddistinguono per caratteristiche particolarmente positive o particolarmente negative?
- □ Tali caratteristiche ne oscurano forse delle altre?
- □ Quali subordinati mi sono simpatici, quali, invece, mi sono meno simpatici, e perché?
- □ In che misura la simpatia rispettivamente l’antipatia possono influenzare il mio giudizio?
- □ Mi sono lasciato influenzare dalla prima impressione?
- □ Che tipo di valutatore sono io? Ho la tendenza a dare giudizi piuttosto indulgenti, mediocri o severi?
- □ Sono in grado di spiegare ogni singolo punto della mia valutazione con fatti o esempi chiari?

6.5 Appendice 5: Tipi di tecniche di domanda

6.6 Appendice 6: Domande sistemiche





6.7 Appendice 7: Strumenti di valutazione e processo di valutazione