

Procedura di qualificazione



Modello di soluzione

Posizione 4b

**CCO F Conduzione di un colloquio con
collaboratori o clienti**

Gioco di ruolo Parte 1

(Serie 0)

(Istruzione per i collaboratori)

Operatrice/Operatore di edifici e infrastrutture AFC

Gioco di ruolo Parte 1 (Serie 0): «Motosega»

Situazione iniziale

Sul tavolo da lavoro c'è una motosega pronta per l'uso. Tra cinque minuti arriverà una nuova persona in formazione a cui dovrete spiegare le funzioni di base della motosega.

Compito

- ➔ Istruisca la persona in formazione sulle singole fasi di lavoro per la pulizia e la manutenzione della motosega e le spieghi quali dispositivi di protezione individuale (DPI) sono importanti durante l'uso e la manutenzione dell'apparecchio.
- ➔ Risponda alle domande della persona in formazione.

Importante: la motosega non deve venir messa in funzione!

Criteri di valutazione

La sua prestazione sarà valutata in base alle seguenti domande guida. La candidata/il candidato:

- ➔ come gestisce la comunicazione con i collaboratori, i clienti o i superiori?
 - ➔ riconosce i requisiti professionali della simulazione pratica ed è in grado di spiegarli correttamente?
 - ➔ sottopone le istruzioni in modo chiaro e le trasmette con metodi adeguati, affinché i partecipanti possano comprendere il procedimento?
 - ➔ identifica gli aspetti relativi alla sicurezza e/o alle norme ambientali e li considera nella simulazione pratica?
-

Tempistica

Ha cinque minuti di tempo per preparare l'istruzione (compresa la lettura di questo documento). È possibile prendere appunti. Successivamente, seguirà il gioco di ruolo della durata di dieci minuti.

Ausili consentiti

La documentazione relativa all'apprendimento e i materiali dei corsi interaziendali possono essere utilizzati quali ausili.

Modello di soluzione

Gioco di ruolo Parte 1 (Serie 0): «Motosega»

Parte osservativa

Aspetti da tenere in considerazione

Comunicazione

- **Linguaggio adeguato:** professionalmente corretto, ma comprensibile per una persona in formazione.
 - **Ascolto attivo:** le domande della persona in formazione vengono prese in considerazione e le risposte sono puntuali.
 - **Favorire il dialogo:** La persona in formazione viene coinvolta attivamente attraverso domande o richieste di partecipazione (“cosa faresti se...?”).
 - **Comunicazione non verbale:** cordiale contatto visivo, linguaggio del corpo aperto, gesti di sostegno.
 - **Empatia e pazienza:** atteggiamento calmo di fronte alle insicurezze o a domande di chiarimento.
 - **Cultura del riscontro/feedback:** incoraggiamento/apprezzamento positivo in caso di risposte corrette o buone idee.
-

Correttezza

1. **Preparare la sicurezza**
 - Indossare DPI (pantaloni antitaglio, guanti, casco/visiera, protezione dell’udito, calzature di sicurezza).
 - Spegnerne la motosega, scollegare la candela (nel caso di una motosega a benzina).
 2. **Pulizia grossolana**
 - Rimuovere lo sporco, trucioli e resina.
 - Pulire la guida e il supporto della catena.
 3. **Controllare la catena**
 - Controllare la tensione della catena.
 - Pulire la catena e verificarne l’affilatura.
 4. **Manutenzione della guida**
 - Pulire la guida, girarla, controllare il pignone di rinvio.
-

-
5. **Sistema di lubrificazione**
 - Riempire il serbatoio dell'olio, pulire i fori di lubrificazione ed eseguire il test di funzionamento.
 6. **Pulizia del filtro dell'aria**
 - Smontare e pulire il filtro dell'aria o sostituirlo.
 7. **Controllo della candela**
 - Controllare la distanza tra gli elettrodi, sostituire se necessario.
 8. **Sistema di alimentazione**
 - Controllare/pulire il serbatoio esternamente e il filtro.
 9. **Controllo generale**
 - Serrare le viti e controllare il funzionamento del freno e dell'acceleratore
 10. **Prova di funzionamento**
 - Avviare la motosega, verificare il corretto funzionamento della catena, del freno catena e del sistema di lubrificazione (la motosega non viene messa in funzione!)
-

Procedimento

- **Introduzione strutturata:** la candidata o il candidato definisce un obiettivo chiaro, ad esempio: „Oggi ti mostrerò, passo dopo passo, come eseguire correttamente la manutenzione della motosega”.
- **Spiegazione passo dopo passo:** spiega in modo chiaro e logico le fasi di manutenzione, affinché la persona in formazione possa seguirle facilmente.
- **Utilizzo della visualizzazione:** durante la spiegazione, la candidata/il candidato, si riferisce alla motosega reale e mostra le singole parti direttamente sull'apparecchio.
- **Rispetto della tempistica:** presta attenzione che l'intera istruzione non superi i dieci minuti, affinché la persona in formazione non perda la concentrazione.
- **Conclusione:** ripete i punti importanti, ad esempio: “Si ricordi: controlli sempre la catena, il freno catena e la lubrificazione per evitare malfunzionamenti”:
- **Prevedere domande di verifica:** pone domande aperte, quali: „Ha domande al riguardo? “oppure „Adesso come procederebbe? “, per assicurarsi che la persona in formazione abbia compreso tutto.

Consapevolezza

- **Aspetti relativi alla sicurezza:** la candidata o il candidato inizia l'istruzione ricordando i dispositivi di protezione individuale (DPI). Per esempio:
„Prima di iniziare, deve indossare i DPI: pantaloni antitaglio, guanti, casco/visiera, protezione dell'udito, calzature di sicurezza”.
- **Indicazioni sulle norme di sicurezza:** spiega come preparare la motosega in modo sicuro:
„La motosega deve essere spenta e, nel caso di una motosega a benzina, la candela deve essere scollegata per evitare un avvio accidentale. “
- **Menzionare gli aspetti legati all'ambiente:** indica quale carburante o olio lubrificante viene utilizzato e perché è importante optare per alternative ecocompatibili:
„Per tutelare l'ambiente, laddove è possibile, utilizziamo lubrificanti biodegradabili a base vegetale. “
- **Dimostrare senso di responsabilità:** spiega che in qualità di formatrice o formatore, ha un ruolo importante: “mi assicuro di eseguire tutti i passaggi in modo corretto e sicuro, affinché lei possa ripeterli con la medesima serietà”.
- **Consapevolezza dei rischi:** mette in evidenza i pericoli legati a un uso improprio:
„Una motosega usata in modo sbagliato può causare gravi lesioni. Per questo è importante rispettare le norme di sicurezza. “

Nota per la perita o il perito (nel ruolo)

- Assumersi il ruolo di persona in formazione. Poiché non ha esperienza con le motoseghe, può anche commettere degli errori.
- Se fosse necessario, ponga domande di chiarimento. Per esempio:
„Potrebbe ripetere... ancora una volta?
Potrebbe spiegare... ancora una volta con altre parole?
Cosa intende esattamente con...?”