

Procedura di qualificazione: Serie zero

Operatore socioassistenziale AFC
Operatrice socioassistenziale AFC

Conoscenze professionali generali - Prova scritta
Posizione di valutazione 1

Nome, cognome	Nr. Candidati/o	Data
.....

Durata 120 minuti

Nota e è richiesto un certo numero di elaborati, conterà solo il numero specificato nell'ordine di elencazione.

Nella valutazione dei singoli compiti è possibile assegnare ½ punto.

Risorse Nessuno

Scala di valutazione

punteggio massimo: 82	
78.0 - 82.0	punti = Nota 6.0
70.0 - 77.5	punti = Nota 5.5
61.5 - 69.5	punti = Nota 5.0
53.5 - 61.0	punti = Nota 4.5
45.5 - 53.0	punti = Nota 4.0
37.0 - 45.0	punti = Nota 3.5
29.0 - 36.5	punti = Nota 3.0
20.5 - 28.5	punti = Nota 2.5
12.5 - 20.0	punti = Nota 2.0
4.5 - 12.0	punti = Nota 1.5
0.0 - 4.0	punti = Nota 1.0

punteggio ottenuto	Nota

Firma degli esperti:

.....

		Punteggio										
		massimo	ottenuto									
<p>Lei ha concluso la Sua formazione OSA quest'estate e da due mesi lavora in un nuovo istituto. La Direzione Le ha assegnato diverse responsabilità e compiti durante il Suo periodo di prova.</p> <p>Il Suo compito principale è quello di occuparsi di un gruppo di sei persone.</p> <p>Compito 1</p> <p>Le viene affidato il compito di pulire la zona pranzo con il gruppo. Per coinvolgere tutti, Lei predispone un piano di lavoro e un calendario.</p> <p>a) Indichi quattro fasi relative alla preparazione di un piano di lavoro e di un calendario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ • _____ _____ • _____ _____ • _____ _____ <p>b) Indichi i quattro metodi per la pulizia dei seguenti arredi.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Arredo</th> <th>Metodo di pulizia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tavoli e sedie nella sala da pranzo</td> <td>• _____</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Pavimento in linoleum nella sala da pranzo</td> <td>• _____</td> </tr> <tr> <td>• _____</td> </tr> <tr> <td>Moquette nella sala riunioni</td> <td>• _____</td> </tr> </tbody> </table>		Arredo	Metodo di pulizia	Tavoli e sedie nella sala da pranzo	• _____	Pavimento in linoleum nella sala da pranzo	• _____	• _____	Moquette nella sala riunioni	• _____	2	
Arredo	Metodo di pulizia											
Tavoli e sedie nella sala da pranzo	• _____											
Pavimento in linoleum nella sala da pranzo	• _____											
	• _____											
Moquette nella sala riunioni	• _____											
		2										
Riporto		4										

	punteggio	
	massimo	ottenuto
Riporto	4	
<p>Compito 2</p> <p>Al momento le dinamiche di gruppo sono molto conflittuali. Durante le pulizie, due persone assistite litigano per un utensile di pulizia.</p> <p>a) Indichi la fase di sviluppo del gruppo secondo Tuckman che corrisponde alla situazione attuale del gruppo. Indichi di quale fase si tratta secondo le dinamiche di gruppo descritte da Tuckman.</p> <p>• _____</p> <p>b) Indichi quali fasi delle dinamiche di gruppo di Tuckman si susseguono a quella indicata sopra. Presti attenzione all'ordine corretto.</p> <p>• _____</p> <p>• _____</p> <p>• _____</p> <p>c) Descriva con due azioni in che modo, in qualità di OSA, Lei accompagna concretamente il gruppo affinché questo possa evolvere e raggiungere la fase successiva.</p> <p>• _____</p> <p>_____</p> <p>• _____</p> <p>_____</p>	0.5	
	1.5	
	2	
riporto	8	

		punteggio																
		massimo	ottenuto															
Riporto		8																
<p>Compito 3</p> <p>Osservando le dinamiche del gruppo, nota quanto segue: Martha Segmentaler tende a predominare sugli altri e prende molte decisioni. Richi Mathis viene spesso ritenuto responsabile di ciò che accade, ma non sempre è colpa sua.</p> <p>a) Indichi con una crocetta se le seguenti affermazioni sui ruoli nei gruppi sono vere o false.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d3d3d3;">Affermazioni</th> <th style="background-color: #d3d3d3;">vero</th> <th style="background-color: #d3d3d3;">falso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Martha Segmentaler è il capo non ufficiale del gruppo</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>I ruoli psicologici e di dinamica di gruppo sono ruoli formali</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>“L'emarginato” corrisponde a un ruolo psicologico</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Richi Mathis è il capro espiatorio del gruppo</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Affermazioni	vero	falso	Martha Segmentaler è il capo non ufficiale del gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	I ruoli psicologici e di dinamica di gruppo sono ruoli formali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	“L'emarginato” corrisponde a un ruolo psicologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Richi Mathis è il capro espiatorio del gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	
Affermazioni	vero	falso																
Martha Segmentaler è il capo non ufficiale del gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
I ruoli psicologici e di dinamica di gruppo sono ruoli formali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
“L'emarginato” corrisponde a un ruolo psicologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
Richi Mathis è il capro espiatorio del gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
Riporto		10																

		punteggio									
		massimo	ottenuto								
Riporto		10									
<p>Compito 4</p> <p>Burim Gashi si è unito al gruppo due settimane fa. Non è ancora ben integrato e Lei nota che spesso se ne sta per conto suo. Decide di scoprire cosa sta succedendo.</p> <p>Parlando con Burim Gashi emerge che egli si sente solo nel gruppo e manifesta un desiderio di appartenenza e vicinanza. Inoltre, Burim Gashi Le racconta che è molto irritante e fastidioso che Julian Steiner a volte si spogli, giri nudo per i locali e sottolinei sempre la sua mascolinità.</p> <p>Il modello di Sporken distingue tre livelli di sessualità.</p> <p>a) Inserisca nella prima colonna della tabella i livelli di sessualità mancanti.</p> <p>b) Descriva un comportamento di Julian Steiner e uno di Burim Gashi e lo associ al livello corrispondente.</p>		1									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">a) Livelli di sessualità</th> <th style="width: 50%;">b) La persona assistita e il suo comportamento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Cerchio intermedio della sessualità </td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		a) Livelli di sessualità	b) La persona assistita e il suo comportamento			<ul style="list-style-type: none"> • Cerchio intermedio della sessualità 				2	
a) Livelli di sessualità	b) La persona assistita e il suo comportamento										
<ul style="list-style-type: none"> • Cerchio intermedio della sessualità 											
Riporto		13									

	punteggio	
	massimo	ottenuto
Riporto	13	
<p>c) Descriva due diverse misure di assistenza con cui Lei, in qualità di OSA, accompagna Julian Steiner per sostenerlo nel suo sviluppo sessuale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ • _____ _____ 	2	
<p>Compito 5</p> <p>Durante una riunione di gruppo si accorge che le persone assistite hanno bisogno di spazi per isolarsi nella sala comune.</p> <p>a) Descriva tre misure che può adottare per creare opportunità di ritiro nella sala comune.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ • _____ _____ • _____ _____ 	3	
Riporto	18	

		punteggio																						
		massimo	ottenuto																					
Riporto		18																						
<p>Compito 6</p> <p>Sta aiutando Burim Gashi ad ambientarsi nel nuovo contesto.</p> <p>Indichi con una crocetta se le seguenti affermazioni sul termine tecnico “spazio sociale” sono vere o false.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d3d3d3;">Affermazioni</th> <th>vero</th> <th>falso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Uno spazio sociale è caratterizzato dall’interazione sociale di gruppi e di individui che lo modellano e lo plasmano</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Lo spazio sociale include lo spazio ambientale dell’individuo</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Lo spazio sociale dà forma agli individui e gli individui danno forma allo spazio sociale</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Der Sozialraum prägt die Menschen und die Menschen prägen den Sozialraum</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Attraverso un’azione orientata allo spazio sociale gli individui imparano ad adattarsi al loro ambiente sociale</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>L’orientamento allo spazio sociale considera gli individui e le loro azioni nel contesto del loro ambiente sociale</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Affermazioni	vero	falso	Uno spazio sociale è caratterizzato dall’interazione sociale di gruppi e di individui che lo modellano e lo plasmano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lo spazio sociale include lo spazio ambientale dell’individuo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lo spazio sociale dà forma agli individui e gli individui danno forma allo spazio sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Der Sozialraum prägt die Menschen und die Menschen prägen den Sozialraum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Attraverso un’azione orientata allo spazio sociale gli individui imparano ad adattarsi al loro ambiente sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	L’orientamento allo spazio sociale considera gli individui e le loro azioni nel contesto del loro ambiente sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	
Affermazioni	vero	falso																						
Uno spazio sociale è caratterizzato dall’interazione sociale di gruppi e di individui che lo modellano e lo plasmano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
Lo spazio sociale include lo spazio ambientale dell’individuo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
Lo spazio sociale dà forma agli individui e gli individui danno forma allo spazio sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
Der Sozialraum prägt die Menschen und die Menschen prägen den Sozialraum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
Attraverso un’azione orientata allo spazio sociale gli individui imparano ad adattarsi al loro ambiente sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
L’orientamento allo spazio sociale considera gli individui e le loro azioni nel contesto del loro ambiente sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
Riporto		21																						

	punteggio	
	massimo	ottenuto
Riporto	21	
<p>Compito 7</p> <p>Nota che Burim Gashi è appassionato di treni. Egli riesce a dedicare molto tempo e concentrazione alle sue locomotive e può parlarne a lungo. Burim Gashi è molto contento che ci sia una stazione ferroviaria nelle vicinanze e che si facciano escursioni in treno con il gruppo.</p> <p>Per ciascuno dei campi d'azione riportati di seguito, illustri un modo concreto in cui lo spazio sociale può essere reso accessibile a Burim Gashi in funzione del suo interesse.</p> <p>- Individuo</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ <p>- Rete sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ <p>- Organizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ 	3	
Riporto	24	

	punteggio	
	massimo	ottenuto
Riporto	24	
<p>Compito 8</p> <p>Per poter selezionare le opzioni di sostegno adeguate a Burim Gashi, Lei considera anche le sue risorse personali e quelle del suo spazio sociale.</p> <p>a) Indichi due risorse personali di Burim Gashi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ <p>b) Indichi due risorse dell'ambiente sociale di Burim Gashi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 	1	
Riporto	26	

		punteggio																			
		massimo	ottenuto																		
Riporto		26																			
<p>Compito 9 Nella Sua nuova posizione, Lei è responsabile della conduzione delle riunioni dell'équipe.</p> <p>a) Indichi quattro attività che deve eseguire prima della riunione.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="background-color: #cccccc;">Attività da eseguire prima della riunione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>b) Illustri tre azioni o comportamenti che può mettere in atto come responsabile della riunione per garantirne il buon andamento e favorire la partecipazione attiva di tutti.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="background-color: #cccccc;">Azioni o comportamenti del/della responsabile della riunione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Attività da eseguire prima della riunione	1.		2.		3.		4.			Azioni o comportamenti del/della responsabile della riunione	1.		2.		3.		2	
	Attività da eseguire prima della riunione																				
1.																					
2.																					
3.																					
4.																					
	Azioni o comportamenti del/della responsabile della riunione																				
1.																					
2.																					
3.																					
		3																			
Riporto		31																			

	punteggio	
	massimo	ottenuto
Riporto	31	
<p>Compito 10</p> <p>Durante la riunione viene redatto un verbale.</p> <p>a) Descriva due funzioni del verbale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 	2	
<p>b) Indichi quattro regole linguistiche che devono essere osservate quando si redige un documento di questo tipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ 	2	
Riporto	35	

		punteggio													
		massimo	ottenuto												
Riporto		35													
<p>Compito 11</p> <p>Il Suo superiore La informa che la prossima settimana si terrà una tavola rotonda (riunione di rete interprofessionale) per Burim Gashi.</p> <p>a) Descriva due vantaggi dell'avere a disposizione un'équipe interprofessionale per accompagnare Burim Gashi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ <p>La collaborazione interprofessionale può essere di grande utilità nell'assistenza ai beneficiari. Tuttavia, devono essere soddisfatte diverse condizioni.</p> <p>b) Indichi due condizioni adatte per ogni livello indicato. Non sono ammesse risposte multiple.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 25%; padding: 5px;">Per l'istituzione</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • _____ </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • _____ </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Per gli specialisti</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • _____ </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • _____ </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Nella collaborazione</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • _____ </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> • _____ </td> </tr> </tbody> </table>		Per l'istituzione	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 		<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	Per gli specialisti	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 		<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	Nella collaborazione	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 		<ul style="list-style-type: none"> • _____ 	2	
Per l'istituzione	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 														
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 														
Per gli specialisti	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 														
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 														
Nella collaborazione	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 														
	<ul style="list-style-type: none"> • _____ 														
Riporto		40													

		punteggio	
		massimo	ottenuto
Riporto		40	
<p>Compito 12</p> <p>Oltre che con diversi specialisti, Lei deve lavorare in modo costruttivo anche con i familiari delle persone assistite.</p> <p>a) Descriva brevemente due possibili situazioni in cui potrebbe trovarsi a collaborare con i familiari di Burim Gashi.</p> <p>b) In relazione a ciascuna situazione indichi una competenza o un'informazione che i familiari potrebbero fornire nel lavoro di cura e assistenza.</p>		2	
		2	
Esempi di situazioni in cui si collabora con un familiare della persona assistita	Una competenza o un'informazione che il familiare può fornire		
Definizione del nuovo progetto di accompagnamento di Burim Gashi.	Informazioni sulla storia di vita, sulle esperienze, sulle risorse e sulle difficoltà di Burim Gashi.		
Burim Gashi ha bisogno di nuovi vestiti. Un familiare lo accompagna a comprarli.	Il familiare ha il senso di responsabilità, il tempo e le capacità comunicative necessarie per prendersi cura di Burim Gashi al di fuori dell'istituto durante l'attività.		
Riporto		44	

	punteggio	
	massimo	ottenuto
Riporto	44	
<p>Compito 13</p> <p>Lei si trova nell'affollata sala comune dell'istituto. Un parente di Julian Steiner Le si avvicina e Le chiede informazioni su di lui. Lei risponde alle sue domande direttamente sul posto.</p> <p>a) Indichi il diritto alla protezione della sfera privata che ha violato in questa situazione.</p> <hr/> <hr/> <p>b) Spieghi il termine "sfera privata".</p> <hr/> <hr/> <p>c) Indichi altri tre diritti alla protezione della sfera privata.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <hr/><hr/> • <hr/><hr/> • <hr/><hr/> 	0.5	
	1	
	1.5	
Riporto	47	

	punteggio	
	massimol	ottenuto
Riporto	47	
d) Descriva due modi in cui avrebbe potuto agire per proteggere la sfera privata di Julian Steiner nella situazione descritta sopra.	2	
<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____ _____ • _____ _____ _____ _____ 		
Riporto	49	

		punteggio															
		massimo	ottenuto														
Riporto		49															
<p>Compito 14</p> <p>Durante il Suo periodo di prova partecipa a diversi corsi di emergenza. Con tali corsi la Direzione dell'istituto si aspetta che Lei sappia come reagire in modo appropriato in caso di emergenza.</p> <p>a) Nella lista che segue, scelga i tre principi che guidano le Sue azioni e li riporti nella tabella nell'ordine corretto.</p> <p style="padding-left: 40px;">Aspettare – Agire – Osservare – Precipitarsi - Riflettere</p> <p>b) Formuli una domanda per ogni principio, in modo da poter valutare correttamente la situazione di emergenza e agire di conseguenza.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">a) Principio</th> <th style="width: 50%;">b) Domanda</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 80px;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 80px;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 80px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>c) Indichi i numeri di emergenza.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Ambulanza</th> <th style="width: 33%;">Vigili del fuoco</th> <th style="width: 33%;">Centro di tossicologia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		a) Principio	b) Domanda							Ambulanza	Vigili del fuoco	Centro di tossicologia				<p>0.5</p> <p>2</p> <p>1.5</p>	
a) Principio	b) Domanda																
Ambulanza	Vigili del fuoco	Centro di tossicologia															
Riporto		53															

		punteggio																
		massimo	ottenuto															
Riporto		53																
<p>Compito 15</p> <p>Lei applica le linee guida per l'igiene in azienda.</p> <p>a) Indichi con una crocetta se le seguenti affermazioni sono vere o false</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Affermazioni</th> <th style="width: 20%;">vero</th> <th style="width: 20%;">falso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bisogna sempre prima disinfettare e poi pulire</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>La disinfezione elimina i microrganismi</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>L'alcol elimina tutti i microrganismi</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>L'alcol è utilizzato per la disinfezione delle mani e delle superfici.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>b) Illustri quattro regole da seguire per garantire l'igiene personale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ <p>Dopo essersi occupati dell'igiene intima della persona assistita è necessario disinfettare la superficie di lavoro.</p> <p>c) Illustri tre regole di sicurezza da seguire nell'uso dei disinfettanti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ 		Affermazioni	vero	falso	Bisogna sempre prima disinfettare e poi pulire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La disinfezione elimina i microrganismi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	L'alcol elimina tutti i microrganismi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	L'alcol è utilizzato per la disinfezione delle mani e delle superfici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	
Affermazioni	vero	falso																
Bisogna sempre prima disinfettare e poi pulire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
La disinfezione elimina i microrganismi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
L'alcol elimina tutti i microrganismi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
L'alcol è utilizzato per la disinfezione delle mani e delle superfici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
		2																
		3																
Riporto		60																

		punteggio											
		massimo	ottenuto										
Riporto		60											
<p>Nella struttura dove lavora Le è stato affidato il compito di organizzare la “Giornata delle porte aperte” insieme ad altre persone.</p> <p>Compito 16</p> <p>Durante la prima riunione del comitato organizzativo, redige un elenco delle persone con cui collaborerà per garantire il successo della giornata.</p> <p>a) Indichi altri due interlocutori con cui collaborerà. b) Per ciascuno degli interlocutori citati, Indichi quale comportamento potrebbero aspettarsi da lei.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">a) Interlocutori</th> <th style="width: 50%;">b) Aspettative nei miei confronti in qualità di OSA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 150px; vertical-align: top;">Colleghi di lavoro</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 150px; vertical-align: top;">Cuoco</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 50px;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 50px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		a) Interlocutori	b) Aspettative nei miei confronti in qualità di OSA	Colleghi di lavoro		Cuoco						<p>1</p> <p>2</p>	
a) Interlocutori	b) Aspettative nei miei confronti in qualità di OSA												
Colleghi di lavoro													
Cuoco													
Riporto		63											

	punteggio	
	massimo	ottenuto
Riporto	63	
<p>Compito 17</p> <p>Per organizzare la “Giornata delle porte aperte” si sono formati diversi gruppi. I membri del gruppo sono stati scelti in base ai valori che li accomunano.</p> <p>Spieghi due significati dei valori per una cooperazione costruttiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 	2	
<p>Compito 18</p> <p>Oggi la Sua superiore partecipa alla riunione del comitato organizzativo. Durante la riunione Lei rimane in disparte e non esprime la Sua opinione. Alla fine della riunione la Sua superiore La invita a un colloquio personale.</p> <p>A) Spieghi perché la Sua superiore vorrebbe darle un feedback dopo la riunione.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	1	
<p>B) Spieghi quali sono gli effetti positivi che il feedback della Sua superiore può avere su di Lei.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	1	
Riporto	67	

		punteggio											
		massimo	ottenuto										
Riporto		67											
<p>Compito 19</p> <p>Mentre sta stampando gli inviti con Maria, l'apprendista del primo anno, quest'ultima colpisce violentemente la stampante che si era bloccata. Lei è sconcertato/a.</p> <p>Spieghi quale obbligo ha violato Maria con il suo comportamento.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		1											
<p>Compito 20</p> <p>Durante la preparazione delle buste chiede a Maria se può venire anche il giorno dopo per completare questo lavoro e procedere con l'organizzazione dell'evento. Maria alza gli occhi al cielo e risponde ad alta voce: «Va bene, so di essere soltanto al primo anno, ma potrei fare qualcos'altro invece di preparare sempre delle buste!».</p> <p>Completi la seguente tabella formulando la risposta che potrebbe dare a Maria avvalendosi delle quattro componenti della comunicazione non-violenta.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Componenti</th> <th>Risposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Osservazione</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sentimento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bisogno</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Richiesta</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Componenti	Risposta	Osservazione		Sentimento		Bisogno		Richiesta		4	
Componenti	Risposta												
Osservazione													
Sentimento													
Bisogno													
Richiesta													
Riporto		72											

	punteggio	
	massimo	ottenuto
Riporto	72	
<p>Compito 21</p> <p>Mentre risponde a Maria, quest'ultima abbassa lo sguardo, stringe le labbra e gli occhi le si riempiono di lacrime.</p> <p>a) Indichi il tipo di comunicazione che Maria sta usando.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>b) Illustri due caratteristiche di questo tipo di comunicazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ • _____ _____ <p>c) Per sdrammatizzare la situazione in modo professionale, manifesta a Maria la Sua empatia utilizzando lo stesso tipo di comunicazione.</p> <p>Descriva tre azioni che potrebbe compiere per dimostrarle la Sua attenzione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ • _____ _____ • _____ _____ 	<p>0.5</p> <p>2</p> <p>3</p>	
Riporto	77.5	

		punteggio																			
		massimo	ottenuto																		
Übertrag		77.5																			
<p>Compito 22</p> <p>Durante la prima settimana ha già eseguito una notevole quantità di ore di straordinari per l'organizzazione dell'evento e si chiede come fare per recuperarli.</p> <p>Indichi con una crocetta se le seguenti affermazioni sono vere o false</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d3d3d3;">Affermazioni</th> <th>vero</th> <th>falso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La legge stabilisce che le ore di lavoro straordinario devono essere richieste dal superiore affinché possano essere eseguite.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Il datore di lavoro può richiedere al dipendente di fare degli straordinari in qualsiasi circostanza.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Gli straordinari non devono costituire la regola.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Le ore di lavoro straordinario possono essere compensate con un supplemento salariale o con del tempo libero.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Un dipendente impiegato a tempo pieno non è autorizzato per legge a eseguire ore di lavoro straordinario.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Affermazioni	vero	falso	La legge stabilisce che le ore di lavoro straordinario devono essere richieste dal superiore affinché possano essere eseguite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Il datore di lavoro può richiedere al dipendente di fare degli straordinari in qualsiasi circostanza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gli straordinari non devono costituire la regola.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Le ore di lavoro straordinario possono essere compensate con un supplemento salariale o con del tempo libero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Un dipendente impiegato a tempo pieno non è autorizzato per legge a eseguire ore di lavoro straordinario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.5	
Affermazioni	vero	falso																			
La legge stabilisce che le ore di lavoro straordinario devono essere richieste dal superiore affinché possano essere eseguite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
Il datore di lavoro può richiedere al dipendente di fare degli straordinari in qualsiasi circostanza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
Gli straordinari non devono costituire la regola.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
Le ore di lavoro straordinario possono essere compensate con un supplemento salariale o con del tempo libero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
Un dipendente impiegato a tempo pieno non è autorizzato per legge a eseguire ore di lavoro straordinario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
Riporto		80																			

	punteggio	
	massimo	ottenuto
Übertrag	80	
<p>Compito 23</p> <p>Durante la “Giornata delle porte aperte” si organizza un concorso a premi. A ogni partecipante si richiedono cognome, nome, numero di telefono e indirizzo e-mail per poter inviare loro i risultati del concorso.</p> <p>Indichi due norme giuridiche da rispettare nella raccolta di tali dati.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ 	2	
Totale	82	