



CAMERA DI COMMERCIO
SONDRIO

CORSO DI FORMAZIONE PER I TUTOR AZIENDALI DELL'ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

**SECONDA
LEZIONE**

IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL TUTOR AZIENDALE

Per la gestione dei tirocini in alternanza scuola lavoro



**SECONDA
LEZIONE**



**CAMERA DI COMMERCIO
SONDRIO**

Seconda lezione

SUPPORTO E SUPERVISIONE AL TIROCINANTE

1. AFFIANCAMENTO E SUPPORTO
2. SUPERVISIONE DEL LAVORO
3. CONTROLLO DEI RISULTATI
4. I RICHIAMI
5. ROTAZIONE DELLE MANSIONI
6. COLLABORAZIONE
7. COMPITI INAPPROPRIATI
8. INTERRUZIONI E RIPARTENZE
9. ERRORI DA EVITARE
10. COSA POSSONO «IMPARARE» IL TUTOR E L'AZIENDA



CAMERA DI COMMERCIO
SONDRIO

1. AFFIANCAMENTO E SUPPORTO

Il tirocinante opera «in affiancamento» a un lavoratore più esperto. Ma cosa vuol dire? Ovviamente, non è pensabile che chi lo affianca impieghi il suo tempo ad osservare cosa fa (sarebbe troppo costoso). Occorre però che si assicuri che abbia compreso i suoi compiti e che quando serve gli chiarisca i suoi dubbi o gli mostri come deve operare.

Il tutor aziendale sceglie per l'affiancamento lavoratori abbastanza esperti e disponibili a spiegare il lavoro che fanno.

Se alcune delle operazioni previste dal compito affidato al tirocinante sono particolarmente complesse, può essere opportuno (specialmente all'inizio) che il lavoratore che lo affianca si sostituisca talvolta a lui nell'esecuzione, facendogli vedere come si fa.



2. SUPERVISIONE DEL LAVORO

Man mano che il tirocinante si impraticisce del lavoro, è opportuno lasciarlo operare con autonomia crescente. È possibile che così faccia qualche errore in più, ma questo può essere accettato (se non provoca danni importanti per l'azienda): aiutandolo a rendersi conto degli errori commessi e delle loro conseguenze e a capire come procedere per non ripeterli.

È molto utile chiamarlo «a rapporto» a completamento di un'attività o alla fine della giornata e fargli raccontare quello che ha fatto, le difficoltà affrontate, gli eventuali errori, i risultati raggiunti.

La supervisione del suo lavoro lo aiuta ad avere una maggiore consapevolezza e quindi a lavorare meglio: in prospettiva, ad acquisire una professionalità più completa.



3. CONTROLLO DEI RISULTATI

Una parte importante della supervisione riguarda i risultati che il tirocinante ha prodotto con il suo lavoro. È vero che l'obiettivo del tirocinio è lo sviluppo delle competenze individuali, ma le competenze si acquisiscono solo esercitandole in compiti concreti.

Andiamo a vedere se eseguendo i compiti assegnati il tirocinante ha raggiunto i risultati previsti e facciamogli constatare in che misura li ha raggiunti. Se i risultati sono soddisfacenti (tenendo conto che è alle prime armi), comunichiamogli (brevemente) il nostro apprezzamento.

Se non lo sono, aiutiamolo (brevemente) a capire il perché e diamogli degli obiettivi di miglioramento: rispetto alle modalità con cui eseguire il lavoro, all'attenzione con cui si applica, alla collaborazione con gli altri, alla segnalazione di difficoltà e problemi...



4. I RICHIAMI

Anche se lo studente in tirocinio non è un dipendente dell'azienda, anche se è molto giovane (magari un po' un «pulcino nella stoppa») le sue eventuali mancanze non devono essere scusate o passate sotto silenzio.

Se il suo comportamento sul lavoro non è adeguato o non è rispettoso delle regole, deve essere richiamato. Ogni richiamo deve fare riferimento agli episodi specifici in cui è stata commessa la mancanza, perché così si «costringe» il tirocinante a riconoscere che il richiamo è giusto.

Può essere utile fare un breve promemoria e dargliene copia. Dategli poi l'occasione di correggersi.

Però quando la mancanza è grave o frequente, segnalatela alla scuola o al centro di formazione: nei casi peggiori, il tirocinio può essere interrotto.



5. ROTAZIONE DELLE MANSIONI



Lo studente fa un tirocinio per prendere contatto con il lavoro, acquisire competenze coerenti con i suoi studi, sviluppare le proprie attitudini, orientarsi nelle scelte professionali che lo attendono.

È importante che sperimenti il maggior numero di attività previste dalla mansione (o dalle diverse mansioni), non bloccandolo su un compito solo, soprattutto se ripetitivo. La complessità dei compiti che gli possono essere assegnati dipende, oltre che dalle sue caratteristiche personali e dalla motivazione, dalla durata del tirocinio. Ciascun compito deve prevedere un tempo sufficiente perché lo studente ne acquisisca almeno una pratica iniziale.

Talvolta, per interesse e attitudini o per gli studi fatti, lo studente può dedicarsi a un'attività normalmente non presidiata dall'azienda. Ad esempio, ripensare al brand di un prodotto, studiare un nuovo target clienti, sviluppare un applicativo gestionale... *esperienze di questo tipo sono state già fatte con successo.*



6. COLLABORAZIONE

Il tirocinante partecipa alla vita e alle attività dell'azienda. Quindi fa parte, anche se per un tempo limitato, della squadra. I dipendenti dell'azienda sono suoi «colleghi» di lavoro. È importante che condivida gli spazi di lavoro, che la sua attività sia connessa a quella degli altri, che dia il suo (anche piccolo) contributo al raggiungimento dei risultati aziendali.

I compiti che gli sono assegnati devono essere comunque utili e percepiti come tali dagli altri lavoratori. Nello svolgere la sua attività deve essergli chiaro che il suo contributo allevia o facilita in qualche modo il lavoro degli altri.

Così pure i colleghi lavoratori devono stare attenti a facilitare il suo lavoro: con il consiglio, l'apprezzamento, il dargli una mano quando è in difficoltà.



7. COMPITI INAPPROPRIATI

Il tirocinio è un apprendimento sul lavoro. Non assegnate mai allo studente compiti inutili, buoni a tenerlo occupato ma irrilevanti per l'azienda. Non assegnategli compiti del tutto estranei ai reparti in cui è stato inserito.

Tuttavia, in ogni lavoro ci sono compiti più gratificanti e altri meno e sia gli uni sia gli altri rientrano nelle mansioni che un dipendente svolge abitualmente. Qualche esempio di compito poco gratificante (ma importante): tenere pulito e in ordine il posto di lavoro, imballare i prodotti, recuperare materiale o attrezzi in magazzino...

Soprattutto nelle piccole imprese, questi compiti toccano un po' a tutti: perciò toccano anche al tirocinante, che però non deve essere il solo destinatario di queste incombenze. Anche lui è al servizio dell'azienda, non dei colleghi più anziani.



8. I RAPPORTI CON LA SCUOLA O CON IL CENTRO DI FORMAZIONE

Il tirocinio curricolare (cioè fatto durante gli studi e che fa parte del percorso formativo dello studente) è attivato dalla scuola o dal centro di formazione, con una convenzione con l'azienda ospitante. La convenzione precisa gli impegni che la scuola e l'azienda assumono e gli obiettivi e i contenuti dell'attività. La scuola o il centro di formazione sono il responsabile primo del tirocinio.

Il tutor aziendale trasferisce alla scuola, con le modalità concordate, le informazioni sull'andamento del tirocinio. Per questo scopo tiene un registro del tirocinio (di solito molto semplice). Se la documentazione è affidata allo studente, il tutor dovrà controllarla e controfirmarla per attestarne la veridicità. Anche eventuali interruzioni e ripartenze del tirocinio devono essere registrate.

È utile anche documentare, condividendoli con lui, aspetti più personali del tirocinante: performance, comportamenti, attitudini... un «Fascicolo dello studente» rende più efficaci l'eventuale avvicendamento dei tutor, le successive esperienze di tirocinio o l'assunzione eventuale del giovane come dipendente.



9. ERRORI DA EVITARE

L'esperienza di tirocinio è anche l'incontro con il modo in cui l'azienda organizza e gestisce il lavoro, il clima aziendale, i rapporti professionali. E con i valori che quotidianamente segnano l'identità dell'impresa.

- *Non consentire che il tirocinante sia considerato un estraneo, un paio di braccia da sfruttare o qualcuno su cui scaricare gli aspetti più fastidiosi del lavoro*
- *Evitare che qualche lavoratore possa deridere o disprezzare il tirocinante per i suoi errori anziché aiutarlo a correggerli*
- *Non trattare il tirocinante come una mascotte o come un bambino: ha la stessa dignità e le stesse responsabilità di tutti gli altri lavoratori*
- *Non dimenticare che il tirocinio si svolge secondo un progetto formativo, di cui lo studente deve poter riconoscere lo sviluppo nello svolgere i diversi compiti assegnati*
- *Non rinunciare a far riflettere il tirocinante sulle ragioni e sulle conseguenze di un suo sbaglio nell'esecuzione di un compito assegnato.*



10. COSA POSSONO «IMPARARE» IL TUTOR E 11. L'AZIENDA

in tema di organizzazione e gestione del lavoro

La presenza in azienda di un giovane tirocinante è un'occasione per fare particolare attenzione a come il lavoro è organizzato, alla collaborazione tra colleghi e tra reparti.

Per i dipendenti più esperti è l'occasione per imparare a comunicare e trasmettere il loro mestiere, per tutti l'opportunità di «ripassare» e avere più chiaro il modo con cui il lavoro deve essere fatto.

Una maggiore e più diffusa consapevolezza su come va fatto il lavoro e su come si lavora in questa particolare azienda può favorire il senso di responsabilità e di appartenenza di tutti i dipendenti.

