

# Il lavoro è questione anche di formazione

Non è acquisito il diritto a un impiego. Però grazie al sistema dell'apprendistato "siamo fra i paesi con il minor tasso di disoccupazione giovanile"

di Raffaella Brignoni

**L'apprendistato, che offre a ogni giovane la possibilità di imparare una professione, è una delle certezze granitiche del nostro paese. Il sistema di cui siamo storicamente dotati oggi è confrontato con sfide nuove del mondo del lavoro, a livello interno e internazionale.**

«Ogni individuo ha diritto al lavoro, alla libera scelta dell'impiego, a giuste e soddisfacenti condizioni di lavoro e alla protezione contro la disoccupazione». No, non lo dice il sindacato, anche se implicitamente afferma, conferma e si batte per lo stesso concetto. Questo è quanto recita – come ci ricorda il ministro **Manuele Bertoli** – l'articolo 23 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo" approvata il 10 dicembre 1948. «Un principio sacrosanto, indiscutibile. Eppure, a oltre 60 anni da quella dichiarazione, è tutt'altro che un diritto acquisito per tutta una serie di elementi economici ma anche sociologici» annota il direttore del Decs.

Già, il lavoro che idealmente non dovrebbe essere «un fardello, un peso, ma coincidere con una passione». Ma qui rimaniamo nel campo dello scenario ideale. Come è la situazione reale in Ticino, in particolare per i giovani che per la prima volta si avvicinano al mondo del lavoro? Bertoli è positivo sulla situazione ticinese e aggiunge che la formazione professionale gioca un ruolo chiave per garantire il diritto al lavoro. Un sistema che va ampliato per il pubblico più debole: «Ho proposto in governo di lanciare un progetto per formare in seno all'amministrazione cantonale giovani con difficoltà di vario tipo per dar loro la possibilità di imparare un lavoro ed essere autosufficienti».

In questi giorni si sta svolgendo a Lugano *Espoprofessionisti*, la grande manifestazione dedicata all'orientamento che si chiuderà domani, sabato 29 marzo (nella foto un giovane visitatore). Andiamo a cu-

riare negli stand che presentano le 227 formazioni di base e perfezionamenti professionali per i quali in Ticino è possibile seguire una formazione. «Se il diritto al lavoro non è acquisito a livello generale nel mondo, non possiamo di certo negare che l'eccellente sistema di formazione professionale di cui storicamente il nostro paese è dotato garantisce sicurezza sociale, sicurezza economica e ricchezza alla Svizzera. Certo, va continuamente salvaguardato, protetto e potenziato, soprattutto in un momento come questo in cui il mercato del lavoro interno è sottoposto a grandi sfide» aggiunge **Paolo Colombo**, direttore della Divisione della Formazione professionale. Insomma, non sembra che ci sia preoccupazione nei confronti dell'immissione dei giovani nel mercato. Il settore sembra non rappresentare una preoccupazione, ma semmai una continua sfida. Anzi, i nostri giovani – sostiene **Marimée Montalbetti**, della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione – sono fortunati: «Sappiate che siete privilegiati rispetto ai vostri coetanei nel resto d'Europa!». Il senso dell'affermazione ce la spiega **Rita Beltrami**, presidente del comitato organizzatore di *Espoprofessionisti*: «Nel nostro paese dopo il termine delle scuole dell'obbligo i ragazzi si trovano di fronte a un ampio ventaglio di possibilità formative».

**Il che concretamente che cosa significa?** «Facendo un confronto internazionale, emerge chiaramente il ruolo centrale della formazione professionale: i paesi che non offrono la formula dell'apprendistato, presentano il più alto numero di ragazzi senza diploma. E senza formazione, si sa, aumenta il rischio di povertà. L'apprendistato invece garantisce vicinanza al mercato del lavoro, all'economia e alle sue esigenze e forma personale altamente qualificato. Non per nulla in Europa siamo fra i paesi con il minor tasso di disoccupazione giovanile».

raffaella.brignoni@areaonline.ch



## Non siamo un call center

Nasce l'operatore per la comunicazione con la clientela

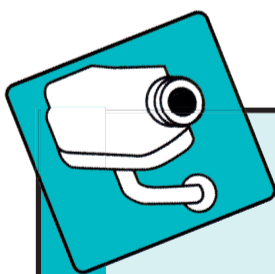
Sono 227 le formazioni in Ticino. Le previsioni vedono uno sviluppo e una crescita nel voltaico, nelle tecnologie e nel settore sociosanitario. A *Espoprofessionisti* sono state presentate per la prima volta al pubblico nuove formazioni che il mondo è in continua evoluzione.

Una, in particolare, attira la nostra attenzione: l'**operatore per la comunicazione con la clientela**. La scheda della professione recita così: «Gli operatori per la comunicazione con la clientela assicurano il legame tra un fornitore di beni o servizi e i suoi clienti. Con l'ausilio di diversi canali di comunicazione (telefono, e-mail, posta, applicazioni mobili, servizi vocali interattivi) forniscono alla clientela informazioni sui prodotti, prendono le ordinazioni, rispondono alle domande e ai reclami in maniera personalizzata». Le loro principali attività sono vendita e consulenza, assistenza e fidelizzazione della clientela, riacquisizione dei contatti persi.

Ma il pensiero corre subito ai call center, che non sono

sempre stati luoghi di lavoro ideali... «È vero, nell'immaginario collettivo questo tipo di professione è collegata ai call center. A *Espoprofessionisti* siamo presenti per affermare che svolgere un apprendistato nel ramo non significa essere sfruttati come a volte è capitato pure nel nostro Cantone» spiega **Marco Driussi**, docente che sta seguendo alcuni giovani in formazione per il conseguimento dell'Attestato federale di capacità.

«È un mito da sfatare. Gli operatori dei call center, che ci telefonano mentre stiamo preparando la cena, sono altro e spesso non sono professionisti qualificati. Noi invece promuoviamo una nuova figura professionale che si inserisce in assicurazioni, banche, casse malati, grandi aziende. Swisscom ha al suo servizio 300 operatori per la comunicazione con la clientela» aggiunge **Francesco Franchini**, direttore dell'Ufficio della formazione commerciale e dei servizi della Divisione professionale. La formazione dura tre anni: lanciata nel 2012, vede sei apprendisti iscritti al primo anno e sette al secondo.



## Spiare i lavoratori è vietato

Videosorveglianza sui luoghi di lavoro, la legge è chiara

### Il problema

Ciascuno di noi ormai possiede e utilizza un telefonino con foto- e videocamera incorporate. La possibilità di scattare fotografie e girare video durante le attività del tempo libero viene generalmente apprezzata. Ma quando la tecnologia viene sfruttata sui luoghi di lavoro per controllare le lavoratrici e i lavoratori, la cosa può farsi problematica. In un documento dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza si legge: «L'esperienza insegna che i sistemi di videosorveglianza provocano disagio nei lavoratori interessati e peggiorano, in generale, l'ambiente di lavoro. Possono pregiudicare il benessere e la salute psichica e, di conseguenza, l'efficienza del personale. È dunque nell'interesse di tutte le persone coinvolte impiegare sistemi di videosorveglianza solo se non è possibile raggiungere lo scopo perseguito mediante misure meno drastiche».

### Le regole

I sindacati sono confrontati con un numero crescente di lavoratori e lavoratrici che pongono delle domande sulla videosorveglianza applicata sui luoghi di lavoro.

#### Ma che cosa prevede la legge?

L'articolo-chiave è il numero 26 dell'Ordinanza 3 della Legge sul lavoro ed è molto esplicito:

«Non è ammessa l'applicazione di sistemi di sorveglianza e di controllo del comportamento dei lavoratori sul posto di lavoro.

I sistemi di sorveglianza o di controllo, se sono necessari per altre ragioni, devono essere concepiti e disposti in modo da non pregiudicare la salute e la libertà di movimento dei lavoratori».

### L'interpretazione

A volte non è però facile distinguere tra "controllo del comportamento" (non permesso) e "sorveglianza del rendimento o della sicurezza" (permessa). Facciamo allora alcuni esempi:

#### • Sorveglianza ammessa:

- registrazione automatica del numero o della qualità dei pezzi prodotti
- registrazione del numero di chiamate ricevute in un call center
- registrazione del tragitto dei veicoli aziendali affinché il percorso possa essere ottimizzato.

#### Controllo del comportamento non ammesso:

- Riprendere l'attività dei lavoratori e il modo in cui la eseguono;
- Registrare con apparecchi audio le conversazioni dei lavoratori.



Le domande da porsi

1. Porsi la domanda: «Sono informato sui sistemi di sorveglianza e di controllo applicati dalla mia azienda?» Se la risposta è «no», parlare con i colleghi e le colleghe e chiedere dei chiarimenti al superiore.
2. Se si ha la sensazione che i sistemi applicati non servano unicamente alla sorveglianza consentita dalla legge, ma pure a controllare il comportamento delle lavoratrici e dei lavoratori, confrontarsi con il proprio superiore o con i responsabili dell'azienda e chiedere dei chiarimenti.
3. Se non si riesce ad instaurare un dialogo, rivolgersi al sindacato e/o all'Ispezzione del lavoro.