



Corso di preparazione all'esame

Consulente in assicurazioni sociali con Diploma cantonale

Edizione: 2026-2027

Riferimento:

- Regolamento d'esame dell'8 aprile 2025
- Regolamento interno dell'Istituto della formazione continua del 19 febbraio 2024

Versione: 12 gennaio 2026



Sommario

1	Introduzione	1
2	Profilo professionale	1
2.1	Campo d'attività	1
2.2	Principali competenze operative professionali	1
2.3	Esercizio della professione	2
2.4	Contributo della professione	2
3	Obiettivo generale	2
4	Destinatari	2
5	Requisiti di ammissione	2
5.1	Ammissione al corso	2
5.2	Ammissione all'esame finale	2
6	Struttura della formazione	3
M0	Procedura di qualificazione	5
M1	Comunicazione	6
M2	Sicurezza sociale (SISO)	7
M3	Legge sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali (LPGA)	8
M4	Legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali (LAPS)	9
M5	Aiuti allo studio (LAsSt)	10
M6	Assicurazione malattia (AMal), Rimborsamento premi (RIPAM)	11
M7	Assegni integrativi (AFI) e di prima infanzia (API), assegno parentale (AP)	12
M8	Assistenza sociale	13
M9	Permessi per stranieri	14
M10	Richiedenti l'asilo e rifugiati	15
M11	Assicurazione vecchiaia e superstiti (AVS)	16
M12	Assegni familiari (AF)	17
M13	Assicurazione invalidità (AI)	18
M14	Prestazioni complementari (PC)	19
M15	Indennità perdita di guadagno (IPG)	20
M16	Previdenza professionale (PP)	21
M17	Assicurazione infortuni professionali e non (Ainf)	22
M18	Assicurazione militare (AM)	23
M19	Assicurazione disoccupazione (AD)	24
M20	Coordinamento	25
M21	Protezione dei dati (nLPD)	26
M22	Accoglienza e gestione delle telefonate	27
M23	Responsabilità sociale	28
7	Principi organizzativi	30
7.1	Modalità e tassa d'iscrizione	30
7.2	Metodologia di insegnamento	30
7.3	Procedura di qualificazione	30
7.4	Sede del corso	31
7.5	Indirizzi utili	31



1 Introduzione

In collaborazione con la Federazione svizzera degli impiegati delle assicurazioni sociali (FIAS), l'Istituto della formazione continua (IFC) gestisce il corso per l'ottenimento del Diploma cantonale di Consulente in assicurazioni sociali.

Riferimento per l'organizzazione del corso sono il Regolamento d'esame e le Direttive d'esame, sulla base dei quali sono state impostate le procedure per l'ottenimento del diploma.

Il corso si articola su 23 moduli brevi per un totale di 249 ore lezione. Sono previste almeno 20 ore lezione di studio individuale guidato. È chiesto inoltre un impegno corrispondente per la preparazione della procedura di qualificazione. Il corso è impostato in modo da legare strettamente teoria e pratica.

Il corso inizierà **martedì 10 novembre 2026, alle ore 17.15**, per poi proseguire secondo il calendario illustrato nelle pagine seguenti.

2 Profilo professionale

2.1 Campo d'attività

I consulenti in assicurazioni sociali con Diploma cantonale operano nell'ambito di strutture pubbliche o private.

Sono in grado di fornire una prima consulenza alla cittadinanza su questioni riguardanti le diverse assicurazioni sociali e sulle procedure che ne derivano, o di indirizzarla verso i Servizi che possono dare una risposta approfondita in casi più complessi.

2.2 Principali competenze operative professionali

I consulenti in assicurazioni sociali:

- dispongono delle basi per fornire una prima consulenza su questioni riguardanti le assicurazioni sociali;
- elaborano proposte procedurali per rendere il sistema più accessibile a tutta la cittadinanza;
- si aggiornano costantemente sui temi riguardanti le diverse assicurazioni sociali;
- promuovono la propria organizzazione di riferimento;
- collaborano nella raccolta e nell'analisi di dati operativi.

I consulenti in assicurazioni sociali si distinguono grazie a un metodo di lavoro pragmatico, orientato al servizio, al risultato e alla ricerca di soluzioni. Conducono regolarmente colloqui, durante i quali utilizzano tecniche comunicative adeguate. In situazioni conflittuali dispongono di strategie orientate alla loro risoluzione.



2.3 Esercizio della professione

I consulenti in assicurazioni sociali lavorano a stretto contatto con l'utenza allo scopo di fornirle un servizio di informazione e di consulenza di primo livello, in particolare per quanto riguarda le procedure aggiornate.

Assumono inoltre responsabilità nello svolgimento dei processi nel quadro delle proprie competenze, si occupano dell'aggiornamento delle procedure e relativa documentazione e predispongono i supporti necessari per un'informazione puntuale all'interno della propria organizzazione.

2.4 Contributo della professione

Con il proprio impegno, favoriscono la crescita qualitativa della propria organizzazione. Con un opportuno lavoro di rete con le altre istanze deputate all'informazione e alla consulenza in ambito di assicurazioni sociali, sono in grado di fornire un servizio utile all'utenza, in modo che le prestazioni di cui ha diritto vengano erogate con tempestività e precisione. Contribuiscono al successo della propria organizzazione e a veicolare un'immagine positiva della stessa.

3 Obiettivo generale

L'obiettivo del corso è acquisire le competenze necessarie per l'esercizio dell'attività di Consulente in assicurazioni sociali.

4 Destinatari

L'offerta è aperta a coloro che operano nei diversi settori delle assicurazioni sociali.

5 Requisiti di ammissione

5.1 Ammissione al corso

Qualora il numero di chi si iscrive superi il numero di posti disponibili verranno applicati i seguenti criteri di selezione:

- Essere attivi nel settore delle assicurazioni sociali;
- Ordine d'iscrizione.

5.2 Ammissione all'esame finale

Secondo l'articolo 6 del Regolamento è ammesso all'esame finale chi:

- può attestare di aver frequentato il corso di preparazione nella misura di almeno l'80%, salvo eventuali eccezioni motivate e valutate dalla Commissione d'esame;
- ha versato la tassa d'iscrizione;
- ha consegnato nei termini previsti dalle Direttive la proposta di tema per il lavoro di diploma e la stessa è stata accettata dalla Commissione d'esame.



6 Struttura della formazione

La formazione ha una durata di due semestri. Inizia a novembre 2026 e termina a giugno 2027. In seguito, vi sono 3 mesi di tempo per l'elaborazione del lavoro di diploma che sarà sostenuto nell'esame orale in autunno 2027.

Nelle pagine seguenti si trovano i descrittivi dei moduli e le date pianificate per la frequenza.

Le date sono indicative e possono subire dei cambiamenti.

Moduli	Argomenti	UD
M0	Procedura di qualificazione	14
M1	Comunicazione	10
M2	Sicurezza sociale (SISO)	12
M3	Legge sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali (LPGA)	8
M4	Legge sull'armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali (LAPS)	8
M5	Legge sugli aiuti allo studio (LAsT)	4
M6	Assicurazione malattia (AMal) Rimborso premi assicurazione malattia (RIPAM)	16
M7	Assegni integrativi (AFI) e assegni prima infanzia (API), assegno parentale (AP)	4
M8	Assistenza sociale (AS)	8
M9	Permessi per stranieri (LStr)	4
M10	Richiedenti l'asilo e rifugiati (LASI)	4
M11	Assicurazione vecchiaia e superstiti (AVS)	28
M12	Assegni familiari (AF)	4
M13	Assicurazione invalidità (AI)	12
M14	Prestazioni complementari (PC)	12



M15	Indennità per perdita di guadagno (IPG), indennità maternità (IMat), indennità di adozione (IAdo), indennità per l'altro genitore, indennità di assistenza (IAss)	12
M16	Previdenza professionale (PP)	16
M17	Assicurazione infortuni professionali e non (AInf)	12
M18	Assicurazione militare (AM)	4
M19	Assicurazione disoccupazione (AD)	16
M20	Coordinamento	4
M21	Protezione dei dati (nLPD)	4
M22	Accoglienza e gestione delle telefonate	8
M23	Responsabilità sociale	25

1 unità didattica (UD) = 45 minuti di lezione



M0 – Procedura di qualificazione

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Orientarsi nel percorso formativo
- Autenticarsi alla piattaforma di studio
- Comprendere le modalità di svolgimento della procedura di qualificazione
- Scegliere i contenuti di una presentazione in modo che siano adatti al contesto

Contenuti

- Presentazione del percorso e dei partecipanti
- Consegna degli accessi alla piattaforma
- Procedura di qualificazione
- Feedback proposte d'esame
- Tecniche di presentazione

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	10 novembre 2026	17.15-18.45
Giovedì	18 febbraio 2027	08.45-12.00
Giovedì	03 giugno 2027	08.45-12.00 13.15-16.30



M1 – Comunicazione

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Riconoscere gli elementi del processo comunicativo
- Identificare fasi e contenuti del processo di consulenza
- Utilizzare una comunicazione efficace nella consulenza

Contenuti

- Il processo comunicativo
- Il processo di consulenza
- Le tecniche di comunicazione

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	10 novembre 2026	19.00-20.30
Giovedì	12 novembre 2026	08.45-12.00 13.15-16.30



M2 – Sicurezza sociale (SISO)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Tracciare le tappe fondamentali dello sviluppo della sicurezza sociale, in particolare in Svizzera
- Spiegare i principi di funzionamento della sicurezza sociale e delle assicurazioni sociali

Contenuti

- Storia della sicurezza sociale
- Sviluppo delle assicurazioni sociali in Svizzera
- Principi della sicurezza sociale
- Forme di finanziamento delle assicurazioni sociali

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	17 novembre 2026	17.15-20.30
Giovedì	19 novembre 2026	08.45-12.00 13.15-16.30



M3 – Legge sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali (LPGA)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Utilizzare la LPGA come base di azione della loro attività professionale
- Spiegare i concetti base della LPGA

Contenuti

- LPGA: principi e nozioni generali

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	24 novembre 2026	17.15-20.30
Giovedì	26 novembre 2026	13.15-16.30



M4 – Legge sull’armonizzazione e il coordinamento delle prestazioni sociali (LAPS)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Spiegare i principi della LAPS e saper riconoscere le prestazioni che la compongono

Contenuti

- Principi della LAPS e delle prestazioni che la compongono

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	01 dicembre 2026	17.15-20.30
Giovedì	03 dicembre 2026	08.45-12.00



M5 – Aiuti allo studio (LAsT)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Spiegare i principi fondamentali del sistema di borse di studio e prestiti nella legislazione cantonale
- Orientare correttamente le persone che necessitano di sostegno finanziario per la formazione

Contenuti

- Normativa e principi degli aiuti allo studio
- Iter procedurale per la richiesta di aiuti

Date

Giorno	Data	Orario
Giovedì	03 dicembre 2026	13.15-16.30



M6 – Assicurazione malattia (AMal), Rimborso premi (RIPAM)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Spiegare l'evoluzione dell'assicurazione malattia nel contesto storico e legale
- Individuare se una persona è soggetta o meno all'obbligo assicurativo
- Spiegare tutte le possibilità di riduzione dei premi LAMal (compreso RIPAM)
- Identificare le principali prestazioni obbligatorie assunte secondo LAMal
- Calcolare la franchigia e la partecipazione ai costi nell'assicurazione obbligatoria LAMal

Contenuti

- Basi legali e relative ordinanze in ambito LAMal
- Obbligo assicurativo in ambito LAMal
- Riduzioni premi e forme particolari di assicurazione in ambito (LAMal – OAMal)
- Diritto alle prestazioni (LAMal - OPre)
- Franchigia e partecipazione ai costi obbligatoria in ambito LAMal

Date

Giorno	Data	Orario
Giovedì	10 dicembre 2026	08.45-12.00 13.15-16.30
Martedì	15 dicembre 2026	17.15-20.30
Giovedì	17 dicembre 2026	08.45-12.00



M7 – Assegni integrativi (AFI) e di prima infanzia (API), assegno parentale (AP)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Spiegare la procedura per l'ottenimento di: AFI, API, AP
- Indirizzare l'utenza alla corretta prestazione secondo i dispositivi legali

Contenuti

- LAPS, AFI/API, AP: un'introduzione
- Importi limite e condizioni di diritto
- Procedura di richiesta e funzionamento di: AFI, API, AP

Date

Giorno	Data	Orario
Giovedì	17 dicembre 2026	13.15-16.30



M8 – Assistenza sociale

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Conoscere il contesto legislativo federale e cantonale in cui si colloca il diritto alle prestazioni di sostegno sociale
- Conoscere gli aspetti principali che regolano il sostegno sociale (aventi diritto, Autorità competenti, principi fondamentali)
- Conoscere il calcolo della prestazione di sostegno sociale ordinaria
- Conoscere le prestazioni speciali di sostegno sociale
- Conoscere le misure d'inserimento sociali e professionali dell'USI
- Conoscere le basi fondamentali dell'anticipo alimenti

Contenuti

- Le basi legislative
- Gli aspetti principali del sostegno sociale
- La prestazione di sostegno sociale ordinaria
- Le prestazioni speciali di sostegno sociale
- Le misure di inserimento sociali e professionali dell'USI
- L'anticipo alimenti

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	12 gennaio 2027	17.15-20.30
Giovedì	14 gennaio 2027	08.45-12.00



M9 – Permessi per stranieri

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Spiegare le diverse categorie di permessi in Svizzera e i criteri di rilascio
- Identificare il tipo di permesso necessario per ogni situazione

Contenuti

- Tipologie di permessi e criteri di rilascio
- Interazione tra permessi e assicurazioni sociali

Date

Giorno	Data	Orario
Giovedì	14 gennaio 2027	13.15-16.30



M10 – Richiedenti l’asilo e rifugiati

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Spiegare le diverse categorie di protezione
- Identificare i diritti e i limiti nell’accesso alle prestazioni sociali, in base allo status del richiedente

Contenuti

- Quadro normativo e categorie di protezione
- Accesso alle prestazioni sociali

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	19 gennaio 2027	17.15-20.30



M11 – Assicurazione vecchiaia e superstiti (AVS)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Spiegare l'obbligo assicurativo AVS
- Spiegare a che tipo di assicurazione (obbligatoria, continuata, "volontaria", facoltativa) la persona è assoggettata
- Saper calcolare i contributi delle persone salariate, delle persone indipendenti e delle persone senza attività lucrativa (casi semplici)
- Saper spiegare correttamente la procedura di riscossione dei contributi
- Saper spiegare con parole proprie lo scopo e il finanziamento del conto individuale
- Identificare le differenti prestazioni dell'AVS e le loro differenti caratteristiche
- Depositare una domanda per l'ottenimento delle prestazioni AVS
- Calcolare una rendita semplice con scala completa

Contenuti

- Obbligo assicurativo AVS
- Assoggettamento nell'AVS
- Calcolo dei contributi (casi semplici)
- Procedura di riscossione nell'AVS
- Conto individuale
- Presentazione delle basi legali e delle diverse prestazioni dell'AVS
- Presentazione e analisi delle basi di calcolo delle rendite
- Compilazione dei formulari di richiesta
- Calcolo di una rendita semplice di scala completa

Date

Giorno	Data	Orario
Giovedì	21 gennaio 2027	08.45-12.00 13.15-16.30
Martedì	26 gennaio 2027	17.15-20.30
Giovedì	28 gennaio 2027	08.45-12.00 13.15-16.30
Martedì	02 febbraio 2027	17.15-20.30
Martedì	16 febbraio 2027	17.15-20.30



M12 – Assegni familiari (AF)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Descrivere le condizioni di diritto degli AF
- Differenziare gli importi delle diverse tipologie di assegno secondo la LAFam
- Descrivere la procedura di richiesta e del contenzioso negli AF

Contenuti

- Introduzione sui dispositivi legali che reggono gli assegni ai figli in materia federale e cantonale
- Aventi diritto e prestazioni
- Procedura di richiesta e contenzioso

Date

Giorno	Data	Orario
Giovedì	18 febbraio 2027	13.15-16.30



M13 – Assicurazione invalidità (AI)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Spiegare il funzionamento di massima dell'Ufficio AI nella gestione delle pratiche
- Indicare e riconoscere le diverse prestazioni dell'Ufficio
- Indirizzare l'utenza al modulo di richiesta corretto per ogni prestazione
- Spiegare il concetto di invalidità
- Spiegare il concetto di grande invalidità
- Spiegare il concetto di incapacità al lavoro e al guadagno

Contenuti

- Nozioni e istituti dell'Assicurazione Invalidità
- Funzionamento dell'Ufficio e diversi servizi
- Prestazioni dell'Ufficio
- Prestazioni pecuniarie e metodi di definizione
- Modulistica
- Esempi concreti

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	23 febbraio 2027	17.15-20.30
Giovedì	25 febbraio 2027	08.45-12.00
		13.15-16.30



M14 – Prestazioni complementari (PC)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Conoscere lo scopo delle prestazioni complementari
- Conoscere il finanziamento delle PC
- Conoscere le spese riconosciute e i redditi computabili, e come gli stessi compongono il calcolo PC
- Conoscere il rimborso delle spese di malattia

Contenuti

- Basi legali
- Condizioni di diritto
- Spese riconosciute
- Redditi computabili
- Rimborso spese di malattia

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	02 marzo 2027	17.15-20.30
Giovedì	04 marzo 2027	08.45-12.00
		13.15-16.30



M15 – Indennità perdita di guadagno (IPG)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Identificare le differenti indennità IPG e le loro caratteristiche
- Depositare una domanda per l'ottenimento delle indennità IPG
- Calcolare una semplice indennità giornaliera

Contenuti

- Presentazione delle basi legali IPG
- Approfondimento su ogni singola indennità
- Presentazione delle basi di calcolo delle indennità
- Compilazione dei formulari di richiesta
- Calcolo di una semplice indennità giornaliera

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	09 marzo 2027	17.15-20.30
Giovedì	11 marzo 2027	08.45-12.00 13.15-16.30



M16 – Previdenza professionale (PP)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Riconoscere i rischi assicurati in ambito di previdenza professionale (vecchiaia, superstiti ed invalidità)
- Comprendere le particolarità previste dalla previdenza professionale; OPPA, LFLP, riacquisti, ecc.
- Comprendere e riconoscere le più importanti informazioni contenute in un regolamento di previdenza
- Sapere leggere, comprendere e spiegare un certificato personale
- Essere in grado di spiegare in modo semplice e completo le prestazioni previste in ambito di 1°, 2° e 3° pilastro per tutti i rischi assicurati (simulazione di colloquio)

Contenuti

- Scopo e campo di applicazione
- Presupposti dell'assicurazione obbligatoria
- Prestazioni assicurate
- Libero passaggio
- Promozione della proprietà di abitazione
- Parte sovraobbligatoria
- Previdenza privata

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	16 marzo 2027	17.15-20.30
Giovedì	18 marzo 2027	08.45-12.00 13.15-16.30
Martedì	23 marzo 2027	17.15-20.30



M17 – Assicurazione infortuni professionali e non (Ainf)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Conoscere l'organizzazione e gli organismi responsabili
- Riconoscere le persone assicurate
- Comprendere l'inizio e la fine della copertura assicurativa
- Conoscere i rischi e le prestazioni assicurati
- Conoscere i diritti e doveri della persona assicurata e di chi la impiega
- Comprendere la procedura di notifica e di accertamento
- Conoscere le principali nozioni di coordinamento con le altre assicurazioni
- Conoscere gli aspetti importanti della sicurezza sul lavoro

Contenuti

- Organizzazione
- Persone assicurate
- Basi legali
- Coordinamento con le altre assicurazioni
- Sicurezza sul lavoro

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	06 aprile 2027	17.15-20.30
Giovedì	08 aprile 2027	08.45-12.00 13.15-16.30



M18 – Assicurazione militare (AM)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Comprendere l'attività dell'assicurazione militare e il suo campo di applicazione personale
- Riconoscere quando un caso è di competenza della LAM
- Informare sulle prestazioni previste dalla LAM
- Spiegare la differenza tra i tre sistemi di responsabilità della LAM
- Indirizzare l'utenza all'ente responsabile per la trattazione di un caso di competenza della LAM

Contenuti

- Attività e persone assicurate
- Prestazioni
- Principi di responsabilità
- Competenza nella trattazione

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	13 aprile 2027	17.15-20.30



M19 – Assicurazione disoccupazione (AD)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Informare le persone sulla procedura e i presupposti del diritto all'indennità di disoccupazione
- Stabilire l'ammontare e la durata delle prestazioni assicurative
- Conoscere le principali disposizioni per le imprese inerenti all'indennità per lavoro ridotto e per intemperie

Contenuti

- Presupposti del diritto all'indennità di disoccupazione
- I termini quadro
- Guadagno assicurato e importo dell'indennità giornaliera
- Numero massimo di indennità giornaliere
- Guadagno intermedio
- Indennità per lavoro ridotto e per intemperie
- Indennità per insolvenza
- Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro

Date

Giorno	Data	Orario
Giovedì	15 aprile 2027	08.45-12.00 13.15-16.30
Martedì	20 aprile 2027	17.15-20.30
Giovedì	22 aprile 2027	08.45-12.00



M20 – Coordinamento

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Conoscere i diversi sistemi di coordinamento tra le assicurazioni
- Spiegare in modo semplice i diversi sistemi di coordinamento attraverso dei casi concreti

Contenuti

- Sistemi di coordinamento tra assicurazioni (intra/extra/intersistemico)

Date

Giorno	Data	Orario
Giovedì	22 aprile 2027	13.15-16.30



M21 – Protezione dei dati (nLPD)

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Spiegare i principi fondamentali della protezione dei dati nel contesto delle assicurazioni sociali, con riferimento alla legislazione svizzera
- Identificare le buone pratiche per la gestione, la conservazione e la trasmissione sicura dei dati sensibili dei beneficiari delle assicurazioni sociali

Contenuti

- Principi giuridici della protezione dei dati
- Gestione dei dati nelle pratiche assicurative

Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	27 aprile 2027	17.15-20.30



M22 – Accoglienza e gestione delle telefonate

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

- Comprendere l'importanza della comunicazione interpersonale
- Svolgere al meglio le proprie mansioni in termini di accoglienza e ascolto dell'utenza
- Conoscere le tecniche di gestione dei colloqui telefonici

Contenuti

- Principi della comunicazione verbale e non verbale
- Ascolto professionale
- Tecniche di contatto e gestione delle relazioni con l'utenza difficile

Date

Giorno	Data	Orario
Giovedì	29 aprile 2027	08.45-12.00 13.15-16.30

Sede del Modulo

Città dei Mestieri, Viale Stazione 25, 6501 Bellinzona



M23 – Responsabilità sociale

Obiettivi

Al termine del modulo, chi partecipa sarà in grado di:

Enti e servizi sul territorio

- Conoscere enti e servizi presenti sul territorio consultabili per azioni di sostegno

Aiuto alle vittime

- Conoscere le basi fondamentali dell'aiuto alle persone vittime di reati

Indebitamento

- Capire le insidie della pubblicità, le differenze fra varie carte e le implicazioni di un contratto di leasing
- Riconoscere e analizzare una situazione di sovra indebitamento
- Preparare un budget
- Individuare le risorse sul territorio che gestiscono situazioni di indebitamento eccessivo

Interculturalità

- Riconoscere l'azione dei pregiudizi in ambito interculturale
- Relazionarsi con un pubblico di culture diverse

L'utente con disabilità

- Sensibilizzare le persone a contatto con l'utenza esterna
- Conoscere e applicare alcuni strumenti che facilitano la consulenza al pubblico con disabilità

Corso di rianimazione cardiopolmonare con uso del defibrillatore esterno (BLS-DAE-SRC)

- Applicare le tecniche di rianimazione di base, in sicurezza, su adulti (*le persone in possesso di un certificato BLS-DAE-SRC al momento dell'iscrizione, saranno esentate)

Contenuti

- Enti e servizi sul territorio
- L'aiuto alle vittime di reati
- Indebitamento eccessivo
- Introduzione alla comunicazione interculturale
- Introduzione al tema della disabilità
- Procedura e azioni di rianimazione nell'adulto



Date

Giorno	Data	Orario
Martedì	04 maggio 2027	17.15-20.30
Martedì	11 maggio 2027	17.15-20.30
Giovedì	13 maggio 2027	08.45-12.00
Giovedì	13 maggio 2027	13.15-16.30
Giovedì	20 maggio 2027	08.45-12.00
Giovedì	20 maggio 2027	13.00-17.00*



7 Principi organizzativi

7.1 Modalità e tassa d'iscrizione

L'iscrizione avviene mediante il formulario pubblicato sul sito dell'IFC. **Il termine d'iscrizione è venerdì 14 agosto 2026.** Le persone ammesse al corso riceveranno una conferma d'iscrizione e rispettiva convocazione al corso.

La tassa d'iscrizione al corso è di 4'550 CHF compresi di accesso alla piattaforma.

La tassa d'iscrizione alla procedura di qualificazione è di 450 CHF. In caso di ripetizione, la tassa deve essere versata nuovamente.

Nel caso di rinuncia alla formazione, da comunicare per iscritto, sono applicati i disposti dell'art. 20 cpv 4 e 6 del Regolamento interno dell'IFC del 19 febbraio 2024.

7.2 Metodologia di insegnamento

L'approccio didattico è prevalentemente pratico e permette l'immediata applicazione dei concetti appresi nella realtà professionale.

7.3 Procedura di qualificazione

La procedura di qualificazione prevede:

- una prova scritta: elaborazione di un lavoro di diploma;
- una prova orale: presentazione (15 min.) e colloquio professionale (45 min.).



7.4 Sede del corso

La sede principale del corso è l'Istituto della formazione continua (IFC) a Camorino, Ala Munda 41. I parcheggi nelle vicinanze sono estremamente limitati e consigliamo per tanto di utilizzare i mezzi pubblici.

È possibile che alcune lezioni si tengano presso la Città dei Mestieri a Bellinzona.

7.5 Indirizzi utili

Istituto della Formazione Continua (IFC)

Ala Munda 41

6528 Camorino

Indirizzo postale: CP 2170, 6501 Bellinzona

Telefono +41 (0) 91 814 16 71

e-mail decs-ifc@ti.ch

Sito web www.ifc.ti.ch

Città dei mestieri della Svizzera italiana

Viale Stazione 25

6501 Bellinzona

e-mail cittadeimestieri@ti.ch

Sito web www.cittadeimestieri.ti.ch

Federazione svizzera degli impiegati delle assicurazioni sociali (FIAS)

Segretariato dell'Associazione SVS-FEAS-FIAS

c/o AIS

Case postale 1228

1211 Genève 26

e-mail segreteria@feas-fias-svs.ch

Sito web <https://examen.portail-ais.ch/>

Federazione degli impiegati delle assicurazioni sociali – sezione Ticino (FIAS-TI)

c/o Istituto della formazione continua (IFC)

Ala Munda 41

6528 Camorino

e-mail info@fias-ticino.ch

Sito web www.fias-ticino.ch

Divisione della formazione professionale (DFP)

Via Vergiò 18

6932 Breganzona

<http://www.ti.ch/dfp>

Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS)

Piazza Governo 7

6501 Bellinzona

<http://www.ti.ch/decs>