

RICHIEDENTI ASILO: ASCOLTARE, ACCOMPAGNARE E FACILITARE IL PERCORSO ACCADEMICO - TERZA FASE

Il contesto del progetto di servizio civile:

L'Ufficio Equità e Diversità nasce nel luglio del 2017 per dare concretezza a quelli che l'Ateneo di Trento ha tra i propri più forti principi di riferimento, ossia l'equità e la valorizzazione di tutte le diversità presenti all'interno della società.

L'Università degli Studi di Trento, consapevole del proprio ruolo pubblico nella formazione di cittadine/cittadini e di professioniste/professionisti, si impegna, infatti, a promuovere, nei corsi di studio e nel proprio modello organizzativo, una cultura di equità, giustizia, trasparenza, apertura, promozione di pari opportunità. Principi che non sono solo annunciati, ma che rappresentano un impegno nella realtà quotidiana dell'Ateneo.

Per raggiungere questo obiettivo, è stato formulato un piano triennale di azioni positive (2017-2019), che prevede strumenti e misure mirati a identificare e rimuovere qualsiasi discriminazione basata sul genere, il credo religioso o le convinzioni personali e politiche, l'appartenenza etnica e culturale, l'orientamento e l'identità sessuale, le disabilità, l'età, la condizione contrattuale.

Il piano prevede inoltre una serie di iniziative finalizzate a promuovere il benessere organizzativo e politiche di conciliazione vita-lavoro per le varie componenti della comunità accademica.

A seguito del crescente fenomeno delle migrazioni degli ultimi anni, che ha portato un elevato numero di rifugiati e migranti a raggiungere a seguito delle varie situazioni di conflitto che hanno caratterizzato numerosi paesi dell'Asia e dell'Africa, dando luogo ad una situazione di emergenza umanitaria, l'Ateneo di Trento si è anche fortemente impegnato, fin dal 2015, a promuovere iniziative e progetti a favore di quei/quelle richiedenti asilo e rifugiati/e accolti in Trentino con titolo di studio idoneo per accedere all'università.

L'Università di Trento ha così deciso di portare il proprio contributo accogliendo e agevolando l'accesso al percorso universitario di un gruppo selezionato di studenti e studentesse presenti sul territorio trentino con lo status giuridico di richiedenti asilo politico e/o già in possesso di protezione internazionale, che dispongono dei titoli di studio adatti per accedere all'università.

Questa iniziativa è stata portata avanti in collaborazione con la Provincia autonoma di Trento, nello specifico con Cinformi e con l'Opera Universitaria e ha portato alla sottoscrizione di un protocollo di intesa - tra l'Ateneo, l'Assessorato alla salute e politiche sociali e l'Assessorato all'università e ricerca, politiche giovanili, pari opportunità, cooperazione allo sviluppo della Provincia Autonoma di Trento - per l'a.a. 2016/2017 e i successivi cinque, per poter garantire ad un numero massimo di 5 studenti e/o studentesse all'anno, l'inserimento universitario presso Ateneo con la garanzia di una borsa di studio per la copertura delle spese di vitto e alloggio, per un tempo da concordarsi, per lo meno pari ad un ciclo triennale del percorso di studi universitari.

Il progetto e le attività previste

L'Ateneo, nell'ambito del progetto denominato "Richiedenti asilo all'Università", ha quindi avviato un progetto sperimentale nel secondo semestre dell'A.A. 2015/2016 con i primi 5 studenti selezionati, che ha i seguenti obiettivi:

- accompagnamento nella fase di orientamento alla scelta universitaria;
- valutazione dei titoli di studio stranieri per frequentare i corsi singoli e per la successiva iscrizione ai corsi di laurea nel prossimo anno accademico;
- esonero dal pagamento della quota di iscrizione ai corsi singoli e ai corsi di lingua italiana per stranieri;
- agevolazione per il superamento del test di ingresso ai corsi (tutti a numero programmato) definendo una sorta di “contingente progetto richiedenti asilo” in accordo con i vari dipartimenti per chi superasse la soglia di idoneità;
- supporto e accompagnamento con il servizio di tutoraggio durante gli studi;
- supporto nella fase di iscrizione ai corsi di laurea del prossimo anno accademico e domanda di borsa di studio e posto alloggio presso l’Opera Universitaria.

Il progetto sul quale verrà coinvolto/a il/la giovane in servizio civile sarà quindi il “Progetto di accoglienza all’Università di richiedenti asilo presenti in Trentino”. Quest’ultimo è coordinato per conto della Prorettrice alle politiche di equità e diversità, prof.ssa Barbara Poggio, dalla dott.ssa Paola Bodio, che lavora all’Ufficio Equità e Diversità, e coinvolge vari uffici e colleghi/e della Direzione didattica e servizi agli studenti:

- il Servizio orientamento alla scelta universitaria;
- la Divisione supporto alla didattica;
- il Centro Linguistico di Ateneo (CLA) per la parte relativa ai corsi di lingua italiana per stranieri;
- la Divisione rapporti internazionali;
- l’Ufficio Servizi allo Studio.

Anche la biblioteca di Ateneo e il servizio ECDL collaborano con il progetto, fornendo supporto e formazione agli/le studenti.

In riferimento al supporto e accompagnamento con il servizio di tutoraggio, è stato istituito dall’Ufficio Servizi allo Studio un servizio di tutoraggio per ogni studente e studentessa richiedente asilo, affiancando a ciascuno di essi un/una tutor scelti all’interno della compagine studentesca dell’Ateneo.

A partire dall’ultimo anno accademico, il terzo di attivazione del progetto, si sono affiancati anche studenti universitari volontari che dedicheranno una parte delle loro ore di volontariato ai ragazzi e ragazze rifugiati che hanno intrapreso il percorso di studi.

Il/la giovane collaborerà quindi a stretto contatto con la dott.sa Paola Bodio, quale responsabile e referente del progetto “Richiedenti asilo all’università”, con la prorettrice alle politiche di equità e diversità dell’Ateneo, prof.ssa Barbara Poggio, promotrice dell’iniziativa, con l’Ufficio Equità e Diversità, la cui responsabile è la dott.ssa Patrizia Tomio, e coi collaboratori a tempo parziale dell’Ufficio stesso; si rapporterà pertanto con i colleghi e le colleghe afferenti all’ufficio Servizi allo studio, con gli studenti tutor e i volontari, con le associazioni e le cooperative sociali del territorio che a vario titolo collaborano da anni al progetto.

All’interno del progetto assume un’importanza fondamentale il supporto e l’accompagnamento che viene dato per affrontare nel migliore dei modi il percorso universitario, ma anche l’integrazione culturale e sociale dei/delle ragazzi/e rifugiati/e. In tal senso, come dimostrato nei precedenti tre anni di esperienza, è

utile poter dare sviluppo al progetto attraverso il coinvolgimento di un/una giovane che innanzitutto abbia una forte sensibilità e predisposizione verso la tematica, che conosca il territorio, le pratiche e la cultura locale per favorire il percorso di integrazione e inclusione delle persone cui l'iniziativa è rivolta. Poter infatti contare sul supporto di una persona che sa muoversi all'interno della società ospitante (e anche della sua burocrazia), così come all'interno dell'Università, può infatti rappresentare una opportunità importante per chi arriva da situazioni e contesti molto diversi.

Con il progetto **“Richiedenti asilo: ascoltare, accompagnare e facilitare il percorso accademico”** l'Ufficio Servizi allo studio dell'Università di Trento in stretta collaborazione con l'ufficio Equità e Diversità, si pone pertanto l'obiettivo di offrire agli studenti e alle studentesse richiedenti asilo un servizio di coordinamento di tutorato generale che consiste principalmente in queste attività:

- coordinare le attività svolte dai/dalle tutor assegnati/e a ciascun richiedente asilo;
- supporto nell'affrontare eventuali difficoltà nel percorso di studio e nella partecipazione attiva alla vita universitaria;
- fornire assistenza nell'articolazione e personalizzazione dei piani di studio;
- facilitare l'accesso ai servizi dell'Ateneo e lo svolgimento di procedure amministrative;
- indirizzare ad ulteriori servizi specifici (es. tutorato specialistico);
- informare in merito all'organizzazione logistica e amministrativa dell'Università, affiancandoli nelle attività relative all'avvio del percorso formativo universitario;
- supportare gli studenti e le studentesse nella fruizione dei servizi erogati dall'Ateneo e dall'Opera Universitaria, in particolare se gestiti online;
- informare sulle varie opportunità culturali, formative, ricreative, rivolte agli studenti UniTrento.

Attività affidate al/la giovane operatore/ce volontario/a

Le attività affidate al/la giovane selezionato/a saranno principalmente di coordinamento e supporto. In particolare dovrà essere un punto di riferimento sia per gli/le studenti/studentesse richiedenti asilo sia per i rispettivi tutor specifici. Nello specifico il/la giovane selezionato/a dovrà:

- organizzare dei colloqui a cadenza settimanale con gli/le studenti rifugiati per ascoltare e comprendere le loro esigenze;
- organizzare degli incontri a cadenza mensile con i/le rispettive tutor e i volontari per essere aggiornato sull'andamento didattico dei/delle studenti/studentesse;
- fungere da tramite per soddisfare le esigenze dei/delle richiedenti asilo con i/le loro tutor;
- affiancare gli studenti e le studentesse nell'acquisire capacità di orientamento all'interno del dipartimento di riferimento;
- accompagnare gli/le studenti/studentesse nei vari uffici di ateneo per ottemperare a pratiche burocratiche;
- monitorare la frequenza degli studenti e delle studentesse nei rispettivi corsi di studio, di informatica e di italiano;
- fornire agli studenti e alle studentesse informazioni riguardo i luoghi di studio e di interesse come aule studio, biblioteche, centro linguistico, mense, palestre, etc.;
- fornire informazioni sulle modalità di acquisto o reperimento del materiale didattico (fotocopie, libri, materiale on line);

- mantenere i contatti con il CINFORMI, che segue i/le richiedenti asilo per qualsiasi loro esigenza;
- fornire una relazione di aggiornamento sulle attività di tutoraggio svolte alla prorettrice alle politiche di Equità e Diversità e all'Ufficio Supporto alla Didattica;
- collaborare nell'organizzazione e coordinamento di eventi legati alla promozione del progetto "richiedenti asilo all'università"
- aggiornare i testi della pagina web del progetto all'interno del portale di Ateneo.

Requisiti richiesti e modalità di selezione

Il/la giovane dovrà sapersi rapportare direttamente con gli studenti e le studentesse richiedenti asilo utilizzando adeguatamente la lingua inglese, sia in forma scritta sia oralmente. Tale conoscenza della lingua straniera potrà infatti consentire al/la giovane di affrontare situazioni di *problem solving* o di urgenza senza incappare in difficoltà linguistiche. Il/la giovane utilizzerà molto il computer utilizzando il pacchetto Office e quindi, ad esempio, dovrà creare ed elaborare documenti word ed excel per i quali si richiedono buone conoscenze di base (per es. creare e gestire documenti, impostare la pagina, formattare testo e paragrafi, creare e riempire tabelle, gestire immagini ed oggetti di vario tipo all'interno dei documenti, stampare; utilizzare le funzioni aritmetiche e logiche in excel, importare oggetti nel foglio, collegare i fogli di calcolo e i dati in essi contenuti, ecc.). Inoltre userà la posta elettronica ed il calendario, sia personali sia condivisi di ufficio, nonché il browser per la consultazione di pagine internet, quindi anche in questo caso il/la giovane sarà facilitato/a se in possesso di buone conoscenze e pratica nell'utilizzo di tali strumenti. Gli uffici dell'Ateneo si avvalgono della piattaforma Google, del browser Chrome e delle relative Apps di GSuite (Drive, Calendar, Gmail, Meet, Hangout,..).

Il/la giovane supporterà gli studenti nella fase di accoglienza e integrazione per quanto riguarda informazioni di natura accademica oppure di carattere prettamente logistico, quindi è opportuno che abbia preferibilmente una conoscenza di base dell'offerta formativa e delle strutture accademiche dell'Università di Trento (quanti corsi di laurea l'Ateneo offre, quali, a quale livello; cosa si intende per dottorato di ricerca o per laurea magistrale in lingua inglese; quanti dipartimenti ha l'Ateneo e quali; ecc.);

Al/la giovane viene anche richiesta una certa predisposizione ai rapporti con le persone che prevede capacità di lavorare in team (adattamento, condivisione e flessibilità), capacità di problem-solving, gentilezza, pazienza, professionalità, serietà ed altre doti spesso più caratteriali che dovute alla formazione pregressa. Per la realizzazione del progetto "Supporto per richiedenti asilo all'Università" si richiedono anche buone capacità di lavorare in contesti linguistici differenti e multiculturali, il che sottintende una buona sensibilità e discrezione nel rapportarsi con persone che possono avere gravi problemi economici o personali (di salute, familiari, ecc.).

Il/la giovane dovrà avere buone competenze organizzative, relazionali e di coordinamento, in relazione ad attività che vedono il coinvolgimento sia di utenti interni sia di utenti esterni (come ad esempio enti locali, nazionali ed internazionali). Dovrà infatti organizzare attività di gruppo o riunioni per le quali predisporre un ordine del giorno, valutare chi coinvolgere, predisporre un verbale finale, ecc. Le competenze relazionali gli/le consentiranno di saper differenziare il proprio atteggiamento a seconda della persona che avrà di fronte, mantenendo sempre il ruolo di un referente dell'Ateneo di Trento.

Per poter svolgere adeguatamente le attività di cui sopra sarebbe quindi preferibile il possesso dei seguenti requisiti:

- ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata;
- conoscenza base di altre lingue come francese o spagnolo;
- buona conoscenza degli applicativi Word, Excel, posta elettronica (Gmail), browser per la consultazione di pagine internet (preferibile il possesso dell'ECDL), applicativi Google;
- esperienze in ambito sociale;
- (se possibile) possesso di un titolo di laurea di primo livello;
- (se possibile) conoscenza della normativa nazionale ed europea relativa alle condizioni di ammissione e circolazione dei cittadini provenienti da Paesi terzi, delle disposizioni ministeriali sulle procedure di iscrizione presso le Università italiane per studenti stranieri e comunitari.

Durante la fase di selezione il/la giovane dovrà dimostrare di aver letto attentamente il presente progetto e di aver ragionato sui contenuti dello stesso, focalizzando l'attenzione sui motivi per i quali ritiene di essere la persona adatta a portarlo avanti in termini di competenze ed esperienze, nonché di motivazioni professionali e personali.

Risorse Umane coinvolte

Prof.ssa Barbara Poggio: Prorettrice alle politiche di equità e diversità la cui delega è finalizzata a garantire e tradurre in pratica le istanze di pari opportunità, valorizzazione delle differenze e riconoscimento dei diritti delle diverse componenti dell'Università di Trento. Presidente del Comitato Unico di Garanzia per la promozione delle pari opportunità, il benessere dei lavoratori e non discriminazione (CUG) e co-responsabile del Centro di Studi di Genere interdisciplinare della stessa università. Attualmente è professore associato presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dove insegna Sociologia del Lavoro e Sociologia delle Organizzazioni. Ha coordinato diversi progetti nazionali ed internazionali ed ha svolto studi e ricerche su asimmetrie di genere nelle organizzazioni, genere e scienza, il sesso e l'imprenditorialità, la precarietà del lavoro e l'equilibrio vita-lavoro. In particolare, ha coordinato progetti TSER, Equal, Leonardo, Socrates e del 7°PQ. Ha dedicato particolare attenzione alle questioni metodologiche e, in particolare, all'analisi narrativa.

Patrizia Tomio: Dipendente dell'Università dal 1987 dove ha rivestito ruoli di responsabilità fino al 2005 nell'ambito della contabilità. Presidente della Conferenza Nazionale degli Organismi di Parità delle Università italiane, dopo la laurea in Giurisprudenza, ha cominciato ad interessarsi delle tematiche di pari opportunità, in particolare sotto il profilo giuridico, occupandosi specialmente dei fenomeni discriminatori, del benessere organizzativo, del ruolo e delle potenzialità degli organismi di pari opportunità negli ambienti di lavoro. E' responsabile dell'Ufficio Relazioni Istituzionali del Presidente e Equità e Diversità, istituito nel 2017 presso il Rettorato dell'Università degli Studi di Trento. Presidente del Comitato Pari Opportunità del medesimo Ateneo per un decennio, ha presentato numerosi interventi in occasione

di convegni e iniziative formative, in particolare in ambito universitario, ha pubblicato diversi contributi e collabora attivamente con le Istituzioni di riferimento a livello nazionale, partecipando a Comitati scientifici, progetti e Tavoli di lavoro concernenti la materia dei diritti e delle pari opportunità. Recentemente, ha preso parte alla redazione di Linee guida per il Bilancio di genere nelle Università e Linee guida per Consigliere/i di Fiducia nelle Università.

Paola Bodio:

Dipendente dell'Università degli Studi di Trento dal 2000 nei vari anni si è occupata inizialmente dell'organizzazione di convegni scientifici e manifestazioni di Ateneo, coprendo il ruolo di Responsabile dell'Ufficio dal 2004 al 2009; successivamente, per due anni, è stata Responsabile del Servizio Orientamento dell'Università di Trento per poi essere trasferita nella struttura del Gabinetto del Rettorato, prima seguendo la prorettrice ai rapporti internazionali e poi la segreteria organizzativa dei prorettori e delegati negli ambiti della didattica, ricerca, internazionale e sviluppo tecnologico. Dal 2015, oltre alla segreteria dei prorettori, ha iniziato una collaborazione più stretta sui temi dell'equità e della diversità con la prorettrice delegata, prof.ssa Barbara Poggio, che ha visto l'attivazione di nuovi progetti, tra i quali quelli rivolti ai richiedenti asilo e rifugiati in Provincia di Trento. Dal luglio 2017 lavora all'interno dell'ufficio Equità e Diversità del rettore. Dal novembre 2017 ha ottenuto l'abilitazione OLP ed è progettista per la presentazione dei bandi per le collaborazioni in servizio civile.

Marianna Malfatti:

Dipendente dell'Università degli Studi di Trento presso l'Ufficio Offerta Formativa e Gestione Studenti dal 2012, si occupa delle carriere degli studenti (in particolare dei Dipartimenti di Economia e Management, Giurisprudenza e Scuola di Studi Internazionali). Nell'anno 2016 ha collaborato alla gestione dello sportello estivo legato alle immatricolazioni e alla formazione delle addette. Collabora inoltre con l'Ufficio Servizi allo Studio per le attività legate alla gestione del servizio di tutorato generale e del tutorato specifico attivato per gli studenti partecipanti al progetto "Richiedenti asilo all'Università".

Annamaria Larentis:

Dipendente dell'Università degli Studi di Trento dal 1988 nei vari anni si è occupata inizialmente delle attività legate agli organi collegiali dell'Ateneo, successivamente ha seguito le attività legate ai corsi di dottorato di ricerca. Attualmente ricopre il ruolo di Responsabile dell'Ufficio Servizi allo Studio che si occupa principalmente del coordinamento delle attività di promozione e realizzazione di servizi connessi al diritto allo studio, quali le collaborazioni a tempo parziale degli studenti, il tutorato, l'associazionismo studentesco, il riconoscimento dei titoli accademici stranieri, i bandi per premi per tesi di laurea, il Collegio di Merito e il Progetto Top Sport. Per il progetto Rifugiati è responsabile del servizio di tutorato generale e del tutorato specifico attivato per gli studenti partecipanti al progetto. È OLP referente per l'Ateneo relativamente alla presentazione dei progetti SCUP SNC e GG e referente per le procedure Heliospat.

Formazione:

La formazione generale, gestita dall'ufficio provinciale sarà di almeno sette ore al mese. La formazione generale è obbligatoria.

La formazione specifica è invece inerente alla peculiarità del progetto e riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il/la giovane operatore/ce volontario/a sarà impegnato/a durante l'anno di servizio civile pertanto per trasmettere al/la giovane tutte le competenze necessarie alla buona riuscita del progetto è prevista una attività di formazione specifica.

Indicativamente sono previste:

- 2 ore di formazione sulle tematiche di Genere con la Pro Rettrice Prof.ssa Barbara Poggio;
- 2 ore di formazione sulle attività dell'Ufficio Equità e Diversità con la Responsabile, dott.ssa Patrizia Tomio;
- 20 ore di formazione iniziali sul Progetto e le attività che ruotano attorno ad esso con la dott.ssa Paola Bodio;
- 4 ore di formazione online ai fini dell'ottenimento dell'attestato materia di Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro, offerto dall'Ufficio Job Guidance dell'Università di Trento;
- 10 ore del percorso di formazione "SuXr: Studenti Universitari per i Rifugiati" con Paola Bodio e Manuel Beozzo;
- 20 ore su "La condizione giuridica dello straniero" con la frequenza di un corso universitario (se attivato);
- 40 ore di formazione sulle attività con la giovane in Servizio Civile uscente (in affiancamento).

Le ore di formazione del/la giovane potrebbero subire una variazione a seconda delle necessità del/la giovane in SCUP.

La formazione specifica potrà realizzarsi sia attraverso la frequenza di corsi specifici proposti dall'ufficio formazione dell'Università di Trento, attraverso l'affiancamento quotidiano del personale dell'ufficio nelle loro attività per conoscere le modalità di ciascuna o tramite corsi di autoapprendimento on line con materiali multimediali (FAD). Inoltre, ci saranno momenti dedicati alla formazione diretta in affiancamento con gli operatori dell'ufficio che mostreranno l'uso dei diversi supporti informatici, le normative e procedure di riferimento. Al/la giovane inoltre verrà richiesto di dedicare dei momenti all'autoformazione utilizzando i materiali messi a disposizione dall'ufficio quali normativa specifica, manuali o altro ancora.

Orientativamente a partire dal secondo mese, in base alle conoscenze, al grado di autonomia raggiunto e alle capacità dimostrate e comunque sempre sotto supervisione del personale dell'ufficio, al/la giovane potranno essere affidate alcune attività da svolgere in autonomia.

Il/la giovane operatore/ce volontario/a sarà coinvolto nelle riunioni settimanali dell'ufficio dove potrà rendicontare le cose fatte e presentare dubbi, difficoltà o criticità.

Negli anni precedenti per lo stesso progetto è stata data anche la possibilità alle giovani in SCUP di partecipare a corsi di formazione o convegni specifici fuori sede.

Risorse tecniche in dotazione:

Al/la giovane verrà garantita una postazione con PC e telefono e potrà utilizzare tutti i supporti tecnici presenti in condivisione (stampanti, fotocopiatrici ecc.). Al/la giovane verranno inoltre forniti i vari manuali sulle procedure dell'ufficio e dell'accesso alla piattaforma di formazione on line.

La conferma delle presenze e la segnalazione delle assenze alla struttura competente verrà operata in due modi:

1. Registro presenze settimanale su file elettronico condiviso nella cartella degli uffici su cui il/la giovane segnerà gli orari di presenza;
2. Invio di comunicazione mail all'indirizzo: paola.bodio@unitn.it entro le ore 9 del giorno di eventuale assenza con descrizione delle motivazioni e della durata dell'eventuale assenza o comunicazione a voce all'OLP il giorno precedente se l'assenza è prevedibile.

La figura dell'Olp:

Nell'ambito di questo specifico progetto Paola Bodio, in qualità di OLP e anche di tutor, si occuperà di agevolare l'ingresso del volontario/a nella realtà universitaria aiutandolo/a a conoscere meglio l'organizzazione, come muoversi e a chi chiedere cosa. Svolgerà altresì le attività di tutoring, curando l'inserimento del/la giovane fin dai primi giorni, presentandolo/a al personale, illustrando tutte le normative e le regole che disciplinano la vita dell'ufficio e dell'Ateneo e le attività dell'ufficio, con particolare attenzione all'ambito di attività del/la giovane, chiarendo anche la definizione delle regole dell'ufficio stesso (orario, pause, riunioni, ecc.). Si occuperà di specificare in modo dettagliato le attività da svolgere, monitorandone periodicamente l'andamento in funzione degli obiettivi concordati e descritti nel progetto. Sarà presente nel favorire il superamento di eventuali difficoltà incontrate dal/la giovane sia nelle attività sia nelle relazioni interpersonali.

Infine, darà un feedback costante sulla qualità della prestazione con momenti specifici di bilancio in cui il/la giovane potrà riflettere sulle competenze che sta sviluppando, sulle proprie aree di miglioramento o sviluppo.

Tutte le attività saranno portate avanti prevedendo almeno un incontro ogni quindici giorni con il/la giovane coinvolto/a nel progetto. Durante l'incontro l'OLP si confronterà con il/la volontario/a sull'andamento del progetto valutando il percorso formativo realizzato, completandolo laddove fosse necessario valutando il livello delle competenze raggiunte dal/la giovane con un confronto franco e immediato su eventuali criticità che se affrontate sul nascere possono essere facilmente e positivamente risolte. Per la buona riuscita del monitoraggio il/la giovane compilerà un diario mensile (contenente le attività svolte e le competenze acquisite). A conclusione di ciascun incontro il/la giovane redigerà una sintesi dell'incontro di monitoraggio. La fase del monitoraggio è molto importante per la riuscita del progetto perché permette di: correggere o rimuovere eventuali ostacoli alla crescita personale o professionale del/la ragazzo/a; riflettere sulle competenze trasversali e professionalizzanti del/la giovane e promuoverne un miglioramento; renderlo/a consapevole dei progressi fatti e aiutarlo nella raccolta della documentazione necessaria alla creazione di un portfolio adeguato per l'eventuale processo di certificazione delle competenze professionali; valorizzare abilità ed eventuali competenze già presenti; fargli/le vivere al meglio l'esperienza di servizio civile; ottimizzare i tempi per il raggiungimento degli obiettivi; adattare il percorso formativo alle vere esigenze del/la giovane; migliorare le modalità di somministrazione della formazione.

L'OLP si fa altresì carico anche della compilazione di:

- una scheda di monitoraggio del progetto, che terrà conto delle schede /diario del/la giovane partecipante e che conterrà: l'indicazione sommaria dello svolgimento; i risultati raggiunti; la valutazione circa la tenuta complessiva del progetto; il contributo apportato dal progetto alle finalità dell'organizzazione; per la compilazione di tale scheda l'OLP potrà avvalersi anche del supporto della Responsabile dell'Ufficio Welcome Office;
- un report conclusivo sull'attività svolta, riferito al singolo giovane in servizio civile, che conterrà: la descrizione delle competenze acquisite; la valutazione circa la crescita di autonomia del/della giovane; eventuali indicazioni per lo sviluppo di un progetto di vita e del lavoro futuro; l'acquisizione delle competenze inerenti alla cittadinanza attiva.

Calendario mensile attività di progetto – durate: 12 mesi

A seguire si riporta un calendario indicativo delle attività che orientativamente il/la giovane selezionato/a svolgerà. Tale elenco non può essere completamente esaustivo in quanto in virtù delle esigenze che potrebbero emergere nel corso del progetto o delle tipologie di utenti che dovranno essere seguiti potrebbero emergere ulteriori attività per le quali viene richiesta al/la giovane una sufficiente flessibilità per adattarsi ad eventuali richieste di attività aggiuntive o diverse da quelle segnalate.

Aprile - maggio 2019

Affiancamento con la collaboratrice in servizio civile dott.ssa Ilaria Segata che sta ricoprendo la posizione nella seconda edizione del progetto e attività di formazione con la dott.ssa Paola Bodio.

Da giugno a settembre 2019

Durante i primi mesi si prevede principalmente un'attività di affiancamento e di inserimento del/la giovane all'interno dell'ufficio e dell'Ateneo, in modo da consentire l'acquisizione degli strumenti necessari per una gestione sempre più autonoma delle attività che si vogliono a lui/lei affidare. Entro i primi due/tre mesi il/la giovane dovrebbe essere pertanto in grado di muoversi agevolmente nelle principali procedure e di essere ragionevolmente autonomo nell'organizzazione del proprio lavoro.

Da ottobre a dicembre 2019

Durante questa fase centrale verranno svolte principalmente attività di:

- formazione specifica per il/la giovane selezionato/a tramite partecipazione al progetto SuXr, studenti universitari per i rifugiati, al fine di acquisire nozioni specifiche in materia;
- supporto nelle procedure di iscrizione agli studenti e alle studentesse richiedenti asilo che hanno superato il test di ammissione all'università;
- orientamento all'interno dell'ateneo sia a livello didattico che logistico;

Da gennaio a marzo 2020

In questa fase finale del progetto, il/la giovane selezionato/a dovrà dare esecuzione a tutte le attività di supporto, orientamento, monitoraggio e coordinamento previste dal "Progetto sperimentale di accoglienza all'Università di richiedenti asilo presenti in Trentino". Inoltre, dovrà mostrare di avere acquisito piena autonomia nella organizzazione e gestione del proprio lavoro.

Alcune attività si potranno presentare nel corso di tutti i mesi del progetto, come ad esempio la preparazione di file .xls per l'archiviazione dei nominativi e gestione studenti e l'utilizzo di applicativi specifici per la gestione dello studente.

Settimanalmente verrà fissato un incontro tra il/la giovane e la referente del progetto, la dott.ssa Paola Bodio, per confrontarsi e valutare eventuali progressi ottenuti o problematiche incontrate.

Periodicamente si svolgeranno delle riunioni tra la Pro-Rettrice e tutti i soggetti coinvolti nel progetto al fine di monitorare le azioni intraprese, verificare la bontà delle medesime e porre in atto eventuali azioni correttive al fine raggiungere gli obiettivi prefissati dal presente progetto.

Competenze acquisibili

L'esperienza nel Progetto rappresenta un'occasione importante per acquisire competenze sia dal punto di vista relazionale (diversificando l'approccio a seconda della risoluzione veloce ed efficace di problematiche inattese), sia da quello tecnico (miglioramento nell'utilizzo della lingua inglese ed eventualmente di altre lingue, utilizzo di sistemi informativi specifici di Ateneo). Il/la giovane potrà avvicinarsi a tematiche inerenti le procedure di iscrizione dei cittadini non europei residenti all'estero, entrando in contatto con normative e circolari ministeriali specifiche, nonché procedure amministrative in materia di immigrazione.

L'esperienza con il pro-rettorato alle politiche di Equità e Diversità rappresenta una buona opportunità per avvicinarsi e toccare con mano la complessità e la portata delle politiche di promozione dell'equità e dell'inclusione, oltre alla valorizzazione delle differenze perseguita dall'ateneo trentino.

Il/la giovane essendo attivo in vari momenti del processo di supporto avrà la possibilità di sperimentarsi in diverse situazioni talora di semplice gestione e talora più complesse. Il giovane potrà inoltre acquisire buone competenze nell'organizzazione del lavoro d'ufficio e di coordinamento delle attività; inoltre, conoscerà le diverse attività legate alla gestione dei servizi di accoglienza per stranieri immigrati, anche sulla base della nuova normativa in materia, in modo da favorirne l'inserimento nel mercato del lavoro, in ambienti come le cooperative sociali, le quali, soprattutto oggi, cercano giovani che abbiano un minimo di esperienza in materia, oppure in contesti europei che trattano i temi delle migrazioni e dell'accoglienza.

Validazione del dossier dell'operatore/ce volontario/a

Il/la giovane in SCUP, con il supporto dell'OLP Paola Bodio, potrà tenere aggiornato/a il suo diario/scheda di servizio, parte integrante di un personale "portfolio delle competenze", in cui verrà evidenziata la traccia dei contenuti dei momenti formativi, gli apprendimenti e le capacità acquisite. Sarà compito del/la giovane, sempre con l'aiuto dell'OLP raccogliere e aggiornare i prodotti delle attività svolte e la documentazione necessaria a dimostrare i saperi e le capacità appresi durante la realizzazione del progetto

Una delle competenze previste all'interno di questo profilo e che l'operatore/ce volontario/a potrà eventualmente validare è quella di rispondere alle richieste e alle esigenze del cliente/utente secondo le procedure e i regolamenti che disciplinano la fruizione del servizio e in funzione delle modalità organizzative della struttura. Per fare ciò l'operatore/ce volontario/a dovrà mettere in campo le seguenti conoscenze:

- Legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy;
- Lingue straniere per la gestione dei colloqui con la clientela straniera;
- Struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo;
- Tecniche e linguaggi di comunicazione per l'utilizzo dei diversi codici da impiegare nel colloquio con il pubblico;
- Tecniche e metodologie di comunicazione aziendale per gestire i rapporti interni con gli altri settori operativi;

Che potranno essere garantite attraverso le seguenti abilità:

- Assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso il colloquio diretto con l'utenza per fornire;
- Garantire consulenza, orientamento e assistenza;
- Comunicare al responsabile del servizio soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi;
- Garantire la concreta attuazione dei diritti di accesso all'informazione compresi gli utenti con esigenze speciali, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalla normativa
- Gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni;
- Rilevare i bisogni e le attese degli utenti per prevenire situazioni di inefficienza dei servizi

Eventuali risorse finanziarie aggiuntive investite dall'ente proponente e destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto (specificare l'ammontare delle singole voci):

Le eventuali spese connesse al servizio sono totalmente a carico dell'Università degli Studi di Trento:

PROGETTO AUTOFINANZIATO: L'Università coprirà la spesa relativa all'autofinanziamento del progetto per il pagamento delle spese del giovane in SCUP

VITTO: attraverso l'utilizzo di buoni pasto del valore di € 7,00 (cadauno) per un importo complessivo di € 1.200 da utilizzare con le seguenti modalità:

- l'uso dei buoni è strettamente personale

SPESE VIAGGIO: Gli spostamenti legati allo svolgimento dell'attività verranno di norma effettuati con l'utilizzo di mezzi di proprietà dell'Università degli Studi di Trento, in qualsiasi altro caso i rimborsi verranno garantiti con le seguenti modalità:

- se relativi a spostamenti con l'utilizzo di mezzi pubblici dietro presentazione dei biglietti utilizzati per la tratta di competenza;
- se relativi a spostamenti con l'utilizzo di mezzo proprio previa autorizzazione firmata dal Responsabile dell'ufficio e dietro presentazione di tutti i giustificativi a supporto.