

UniTrento per i rifugiati e le rifugiate: una comunità universitaria che accoglie, sostiene, include

Il contesto del progetto di servizio civile

L'Università degli Studi di Trento, consapevole del proprio ruolo pubblico nella formazione di cittadine/cittadini, si impegna a promuovere, nei corsi di studio e nel proprio modello organizzativo, una cultura di equità, giustizia, trasparenza, apertura, promozione di pari opportunità. A questo fine è stato istituito, a partire dal luglio 2017, l'Ufficio Equità e Diversità, a supporto delle attività promosse dalla Prorettrice alle Politiche di Equità e Diversità, prof.ssa Barbara Poggio. A partire dall'anno accademico 2016/2017 l'Ateneo di Trento si è fortemente impegnato 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, accogliendone e agevolandone l'accesso al percorso universitario, attraverso la sottoscrizione di un protocollo di intesa - tra l'Ateneo e la Provincia Autonoma di Trento. Questo 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. L'ultimo anno di Progetto ha visto il coinvolgimento totale di 11 studenti.

Giunta alla fine dell'ultimo anno di accoglienza di studenti richiedenti asilo o titolari di protezione internazionale previsto dal protocollo e in relazione alle risultanze del progetto sperimentale, "L'Università di Trento per i Rifugiati/e e gli Studiosi a Rischio", si propone una nuova programmazione per un nuovo ciclo di studi attivato nell'anno accademico 2021/2022 e che avrà una durata di 4 anni, anche attraverso la collaborazione con realtà quali UNHCR, altre Università nazionali ed europee ed enti locali e associazioni del territorio trentino.

Il nuovo progetto FUTURA (Formazione Universitaria per Rifugiati/e e Richiedenti Asilo) porterà alcune novità e modifiche rispetto al progetto precedente; tra queste le principali sono l'ampliamento del bacino di riferimento per la selezione degli/le studenti, passando dal livello locale ad una scala nazionale; la previsione di anno di "inserimento" da realizzare prima dell'avvio della carriera universitaria (il cosiddetto *Foundation Year*), finalizzato all'acquisizione di competenze linguistiche e culturali, necessarie per il superamento del test di ingresso e utili per la prosecuzione degli studi.

Sostenibilità sociale, ambientale e pari opportunità

L'Università di Trento si è dotata di un Piano triennale di Azioni Positive (in sigla "PAP"), integrato come allegato al Piano strategico di Ateneo per gli anni 2017 -2021, documento fondamentale nel quale vengono definiti gli obiettivi e le strategie dell'Istituzione per un periodo pari a un quadriennio. Il PAP ha tra i propri obiettivi la valorizzazione di tutte le differenze (provenienza

etnica e culturale, età disabilità, orientamento sessuale, convinzioni religiose, ecc.), che caratterizzano le identità delle persone.

Una delle azioni previste dal Piano attuale individua tra le attività da porre in essere anche il Progetto Studenti Rifugiati/e all'Università, che ha coinvolto in questi anni alcune giovani durante il periodo del Servizio Civile Universale Provinciale (SCUP).

Il Progetto di Servizio Civile qui proposto consentirà alle/ai giovani in Servizio civile di acquisire una specifica formazione su tali tematiche e di essere pienamente coinvolte/i nella realizzazione di interventi e attività, che rientrano a pieno titolo negli obiettivi di sostenibilità e pari opportunità.

Il progetto e le attività previste

Il progetto "Richiedenti asilo all'Università", giunto al quinto anno accademico di accoglienza degli/le studenti, ha visto la collaborazione negli ultimi 4 anni di giovani in servizio civile che hanno prestato supporto alla gestione del progetto e alla promozione in Ateneo di attività legate al tema delle migrazioni forzate e dell'accoglienza di richiedenti asilo, al fine di sensibilizzare e coinvolgere l'intera comunità universitaria. L'Ufficio Equità e Diversità, referente del progetto, ha collaborato, per fornire supporto e formazione agli/le studenti, con numerose strutture di Ateneo tra cui il Servizio orientamento alla scelta universitaria; la Direzione Didattica e Servizi agli studenti, la Divisione Relazioni Internazionali, la Biblioteca di Ateneo, l'Opera Universitaria, ecc.

A fianco del progetto principale di accoglienza di studenti rifugiati/e in Ateneo, è stato promosso dal 2016 anche il progetto SuXr – "Studenti Universitari per i/le Rifugiati/e", giunto alla sua sesta edizione. Il progetto ha coinvolto ad oggi ca. 300 studenti/sse dell'Ateneo trentino che hanno frequentato un percorso formativo offerto dai/le docenti universitari sulla tematica delle migrazioni affrontata rispetto alle varie discipline.

I/le giovani collaboreranno a stretto contatto con le due OLP, la dott.ssa Paola Bodio e con la dott.ssa Susanna Cavagna, responsabili e referenti del progetto "Richiedenti asilo all'università", con la Prorettrice alle politiche di equità e diversità, prof.sa Barbara Poggio, con l'Ufficio Equità e Diversità, la cui responsabile è la dott.ssa Patrizia Tomio, e coi collaboratori e le collaboratrici a tempo parziale dell'Ufficio stesso; si rapporterà pertanto con i colleghi e le colleghe afferenti agli altri uffici.

Il progetto si pone l'obiettivo di offrire agli studenti e alle studentesse richiedenti asilo e rifugiati/e un servizio di coordinamento da parte dell'Ufficio Equità e Diversità che consiste principalmente in alcune attività quali il supporto nell'affrontare eventuali difficoltà nel percorso di studio e nella partecipazione attiva alla vita universitaria, nella fruizione dei servizi erogati dall'Ateneo e dall'Opera Universitaria, assistenza nell'articolazione e personalizzazione dei piani di studio,

coordinamento delle/degli studenti tutor; facilitazione dell'accesso ai servizi dell'Ateneo e lo svolgimento di procedure amministrative, ecc.

Attività affidate ai/alle giovani operatori/trici in servizio civile

Il progetto prevede di affidare ai/alle giovani selezionati/e attività di coordinamento e supporto al progetto di accoglienza e alle iniziative ad esso correlate a favore dei richiedenti asilo e rifugiati.

I/le giovani selezionati/e prenderanno parte al progetto SCUP qui presentato, e verranno seguiti/e dalle due OLP sopra menzionate; tuttavia, in quanto parte dello stesso progetto, riceveranno lo stesso tipo di formazione e saranno inseriti/e nell'ambiente lavorativo con le stesse modalità. Con il corso del tempo sarà prevista una progressiva specializzazione di attività per i/le due giovani che si ritroveranno a lavorare su due ambiti in continua comunicazione e in continuo contatto, seppur con due tagli leggermente diversi. L'uno/a avrà un maggior coinvolgimento nel seguire e accompagnare gli/le studenti parte del progetto 2016-2020; l'altro/a parteciperà in modo più specifico al nuovo progetto FUTURA, seguendone le nuove fasi operative e accompagnando i/le nuovi/e studenti nel loro inserimento nel percorso universitario.

In questo ambito è molto importante sottolineare l'interscambiabilità dei/delle due giovani in servizio civile; la formazione infatti sarà la stessa per i/le due giovani proprio per garantire a entrambi/e la completa conoscenza di tutti gli aspetti legati alle attività previste dal progetto.

Nello specifico ai/le giovani selezionati/e verrà richiesto di svolgere le seguenti attività:

- colloqui periodici con gli/le studenti rifugiati;
- incontri periodici con i/le rispettive tutor e i/le volontari/e per essere aggiornato sull'andamento didattico degli studenti e delle studentesse;
- fungere da tramite per soddisfare le esigenze degli studenti e delle studentesse con i/le loro tutor;
- affiancamento nell'acquisire capacità di orientamento all'interno del dipartimento di riferimento;
- accompagnamento nei vari uffici di ateneo per ottemperare a pratiche burocratiche;
- monitoraggio della frequenza nei rispettivi corsi di studio, di informatica e di italiano;
- supporto nella fase di iscrizione ai corsi di lingua offerti dal CLA e ai relativi esami di lingua;
- fornire 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);

- supportare gli/le studenti nei contatti con l'Opera Universitaria per questioni legate principalmente al buono pasto mensa/buono spesa, alloggio...
- accompagnare e supportare lo/la studente nell'eventuale fase di cambio alloggio/cambio residenza;
- essere di supporto nel contatto con gli/le operatori/trici d'accoglienza e con i/le responsabili del nuovo alloggio;
- fornire supporto agli/alle studenti per la compilazione e la candidatura ad attività previste dal programma "150 ore" previsto dall'Università di Trento e ai successivi eventuali contatti e/o colloqui con gli enti e uffici ospitanti;
- accompagnare lo/la studente nel percorso di supporto psicologico;
- monitorare periodicamente la situazione relativa agli esami conseguiti e CFU ottenuti (con il supporto dei/delle tutor didattici e collaborando con l'Ufficio Didattica);
- supportare lo/la studente nell'eventuale domanda per il programma "Tutoring – mentorship" previsto dall'Università di Trento
- collaborazione nell'organizzazione e nel coordinamento di eventi legati alla promozione del progetto (evento Well-come e iniziative sul tema);
- aggiornamento dei testi della pagina web del progetto all'interno del portale di Ateneo;
- supporto nelle attività amministrative legate al fundraising "Adotta un@ studente";
- collaborazione nel coordinamento del progetto SuXr "Studenti Universitari per i/le rifugiati/e".

Requisiti richiesti e modalità di selezione

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 quattro anni di esperienza, è utile poter dare sviluppo al progetto attraverso il coinvolgimento di giovani che innanzitutto abbiano 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.

I/le giovani dovranno sapersi rapportare direttamente con gli studenti e le studentesse richiedenti asilo utilizzando, se necessario, la lingua inglese, sia in forma scritta sia orale. Tale conoscenza della lingua straniera potrà infatti consentire ai/alle giovani/e di affrontare situazioni di *problem solving* o di urgenza senza incappare in difficoltà linguistiche. I/le giovani utilizzeranno 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, useranno 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 i/le giovani saranno facilitati/e 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, ...). I/le giovani impareranno anche a collaborare con il personale dell'Ateneo che utilizza le modalità dello *smart working* o del telelavoro e quindi gli strumenti informatici della teleconferenza.

I/le giovani supporteranno gli/le studenti nella fase di accoglienza, integrazione soprattutto per quanto riguarda informazioni di natura accademica oppure di carattere prettamente logistico. È quindi opportuno che i/le candidati/e abbiano 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; quali corsi e quali esami sono offerti dal CLA, quali opportunità offre l'Ateneo ecc.).

Ai/alle giovani viene anche richiesta una certa predisposizione ai rapporti con le persone ed è quindi richiesta una 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. 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, famigliari, ecc.).

I/le giovani dovranno avere una attitudine organizzativa, relazionale 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 consentiranno ai/alle giovani 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**:

- buona 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;
- (se possibile) 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 i/le giovani dovranno 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

Risorse umane interne

I/I giovani operatori/rici volontari/e potranno contare sulla presenza di Patrizia Tomio in qualità di progettista, di Paola Bodio e di Susanna Cavagna quali OLP nonché in qualità di tutors specifici di progetto, nonché di Barbara Poggio in qualità di promotrice del progetto e Prorettrice di Ateneo per le Politiche di Equità e Diversità.

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 professoressa ordinaria 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.

Dott.ssa Patrizia Tomio

Dipendente dell'Università dal 1987 dove ha rivestito ruoli di responsabilità fino al 2005 nell'ambito della contabilità. 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 Equità e Diversità, istituito nel 2017 presso il Rettorato dell'Università degli Studi di Trento. Presidente del Comitato Pari Opportunità del medesimo Ateneo e Presidente della Conferenza Nazionale degli Organismi di Parità delle Università italiane 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.

Dott.ssa Susanna Cavagna

A seguito del conseguimento della laurea in Lingue e letterature straniere moderne è stata assunta presso l'Università degli Studi di Trento nel 2000 in qualità di assistente del Vicerettore per l'informatica con il quale ha lavorato due anni. Dal 2003 al 2014 ha proseguito la sua attività come dipendente amministrativo in qualità di Responsabile dell'Ufficio Socrates dell'Università degli Studi di Trento (successivamente denominato Ufficio LLP-Erasmus e poi Ufficio Supporto Programmi Europei e Mobilità), occupandosi del coordinamento delle azioni previste nell'ambito del Lifelong Learning Programme, curandone la progettazione, l'attivazione e la gestione finanziaria, e nonché i rapporti con i principali enti di riferimento a livello nazionale e internazionale. Dal 2014 al 2017 è diventata Responsabile del Welcome Office dell'Università di Trento, acquisendo competenze specifiche in particolare sulla normativa per l'immigrazione e sulle modalità di riconoscimento titoli di studio esteri. Nei successivi due anni ha lavorato presso la Divisione Dottorati Polo Città e Rovereto seguendo, in particolare, i dottorati di ricerca in cotutela di tesi che rappresentano una forma di internazionalizzazione specificatamente rivolta a dottorandi e dottorande. Da ottobre 2019 è stata trasferita all'Ufficio Equità e Diversità del Rettorato occupandosi, oltre alle attività legate agli ambiti di equità e diversità, anche degli interventi mirati al personale con disabilità, DSA e bisogni speciali dell'Ateneo.

Dott.ssa 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 rettorato. Dal novembre 2017 ha ottenuto l'abilitazione OLP ed è progettista per la presentazione dei bandi per le collaborazioni in servizio civile.

Nell'ultimo anno sono state coinvolte nel progetto anche la prof.ssa Ester Gallo, docente di Antropologia presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale e referente del Rettore per la rete SAR (Scholars at Risk), e la prof.ssa Donata Borgonovo Re, docente del corso di Diritto delle Migrazioni presso la Facoltà di Giurisprudenza.

Formazione

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

La formazione specifica riguarda l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui i/le giovani operatori/ci volontari/e saranno impegnati/e durante l'anno di servizio civile.

Indicativamente sono previste:

- 2 ore di formazione con la Prorettrice Prof.ssa Barbara Poggio sulle finalità del progetto;
- 2 ore di formazione sulle attività dell'Ufficio Equità e Diversità con la Responsabile, dott.ssa Patrizia Tomio;
- 30 ore di formazione iniziali sul Progetto e le attività che ruotano attorno ad esso con la dott.ssa Paola Bodio e con la dott.ssa Susanna Cavagna;
- 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;
- 16 ore del percorso di formazione "SuXr: Studenti Universitari per i/le Rifugiati/e";
- 20 ore su "Diritto delle migrazioni" con la frequenza di un corso universitario o un altro corso universitario sulle migrazioni (se attivato);
- 10 ore di formazione sulle attività con la giovane in Servizio Civile uscente (in affiancamento).

Le ore di formazione dei/le giovani in SCUP potrebbero subire una variazione a seconda delle loro necessità.

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, ai/le giovani potranno essere affidate alcune attività da svolgere in autonomia.

Negli anni precedenti – dove e quando possibile - 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.

L'ufficio sostiene favorevolmente l'interesse dei/le giovani alla partecipazione a momenti di formazione organizzati dall'Ateneo legate alle tematiche più generali dell'equità e della valorizzazione delle diversità che vengono proposti durante l'anno.

Risorse tecniche in dotazione

Ai/le giovani verrà garantita una postazione con PC e telefono e potrà utilizzare tutti i supporti tecnici presenti in condivisione (stampanti, fotocopiatrici ecc.). 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:

- Registro presenze settimanale su file elettronico condiviso nella cartella degli uffici su cui i/le giovani segneranno gli orari di presenza;
- Invio di comunicazione mail all'indirizzo: paola.bodio@unitn.it oppure susanna.cavagna@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 e Susanna Cavagna, in qualità di OLP e anche di tutor, si occuperanno di agevolare l'ingresso dei/le volontari/e nella realtà universitaria aiutandoli/e a conoscere meglio l'organizzazione, come muoversi e a chi chiedere cosa. Svolgeranno altresì le attività di tutoring, curando l'inserimento dei/le giovani fin dai primi giorni, presentandoli/e 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 dei/le giovani, chiarendo anche la definizione delle regole dell'ufficio stesso (orario, pause, riunioni, ecc.). Si occuperanno di specificare in modo dettagliato le attività da svolgere, monitorandone periodicamente l'andamento in funzione degli obiettivi concordati e descritti nel progetto. Saranno presente nel favorire il superamento di eventuali difficoltà incontrate sia nelle attività sia nelle relazioni interpersonali.

Infine, darà un feedback costante sulla qualità della prestazione con momenti specifici di bilancio in cui i/le giovani 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 i/le giovani coinvolti/e nel progetto. Durante l'incontro le OLP si confronteranno con i/le volontari/e sull'andamento del progetto valutando il percorso formativo realizzato, completandolo laddove fosse necessario valutando il livello delle competenze raggiunte 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 i/le giovani compileranno un diario mensile (contenente le attività svolte e le competenze acquisite). A conclusione di ciascun incontro i/le giovani redigeranno 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 dei/le ragazzi/e; riflettere sulle competenze trasversali e professionalizzanti e promuoverne un miglioramento; renderli/e 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; far vivere al meglio l'esperienza di servizio civile; ottimizzare i tempi per il raggiungimento degli obiettivi; adattare il percorso formativo alle vere esigenze; migliorare le modalità di somministrazione della formazione.

Le OLP si fanno altresì carico anche della compilazione di:

- una scheda di monitoraggio del progetto, che terrà conto delle schede/diario dei/le giovani partecipanti 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.

- 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 i/le giovani selezionati/e svolgeranno. 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.

Da giugno ad agosto 2021

Durante i primi mesi si prevede principalmente un'attività di affiancamento e di inserimento dei/le giovani 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 loro affidare. Entro i primi due/tre mesi i/le giovani dovrebbero essere pertanto in grado di muoversi agevolmente nelle principali procedure e di essere ragionevolmente autonomo nell'organizzazione del proprio lavoro.

Da settembre a dicembre 2021

Durante questa fase centrale verranno svolte principalmente attività di formazione specifica tramite partecipazione al progetto SuXr; (se attivato) partecipazione al corso di "Diritto delle migrazioni" tenuto dalla prof.ssa Borgonovo Re – Dipartimento di Giurisprudenza; supporto nelle procedure di iscrizione agli studenti e alle studentesse richiedenti asilo che hanno superato il test di ammissione all'università; supporto nella prima fase del semestre (avviamento alla didattica, corsi CLA, alloggi ecc.); orientamento all'interno dell'ateneo sia a livello didattico che logistico.

Da gennaio a giugno 2022

In questa fase del progetto, i/le giovani selezionati/e dovrà dare esecuzione a tutte le attività di supporto, orientamento, monitoraggio e coordinamento previste dal "Progetto di accoglienza all'Università di richiedenti" e del progetto "SuXR". Inoltre, dovranno 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.

I/le giovani potranno essere coinvolti/e nelle riunioni che periodicamente si svolgeranno con la Prorettrice e 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 e proporre le linee future di sviluppo del progetto stesso all'interno dell'Ateneo.

Competenze acquisibili

L'esperienza nel progetto rappresenta un'occasione importante per acquisire competenze sia dal punto di vista relazionale, sia tecnico rispetto all'utilizzo della lingua inglese ed eventualmente di altre lingue, utilizzo di sistemi informativi specifici di Ateneo.

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.

I/le giovani essendo attivi in vari momenti del processo di supporto avrà la possibilità di sperimentarsi in diverse situazioni talora di semplice gestione e talora più complesse. I/Le giovani potranno inoltre acquisire buone competenze nell'organizzazione del lavoro d'ufficio e di coordinamento delle attività; inoltre, conosceranno le diverse attività legate alla gestione dei servizi di accoglienza per stranieri immigrati e alle normative legate alla richiesta di permesso di soggiorno e di asilo, anche sulla base della nuova legislazione 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 in servizio sociale

I/le giovani in SCUP, con il supporto delle OLP, potranno tenere aggiornato il loro 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 dei/le giovani, sempre con l'aiuto delle 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'/la operatore/ce 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 gli/le operatori/ci volontari/e 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.

Certificazione delle competenze

Le competenze potrebbero essere certificate secondo l'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni:

Servizio di mediazione inter-culturale – ADA.22.216.690;

SETTORE > Servizi socio-sanitari; PROCESSO > Erogazione di interventi nei servizi sociali;

SEQUENZA DI PROCESSO > Realizzazione di interventi e servizi di integrazione sociale e socio-educativa rivolto a soggetti deboli.

Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale – Cod. 3.4.5.2.0 – Codici ISTAT CP2011

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

Spese totalmente a carico dell'Università degli Studi di Trento:

VITTO: buoni pasto del valore di € 7,00 (cadauno) per un importo complessivo di € 1.200 ad uso

dei buoni 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.