

# **Il Mentoring: un programma di supporto alla carriera professionale di studenti/sse e laureati/e dell'Ateneo di Trento**

Il “Professional Mentoring” è un’esperienza di guida e supporto che vede protagonisti da una parte persone esperte - Mentor- e dall’altra giovani che si trovano a dover affrontare scelte legate alla propria vita professionale - Mentee.

Il Mentor svolge il ruolo di guida, sostegno, modello di ruolo, facilitatore di cambiamento: egli offre volontariamente sapere e competenze acquisite e le condivide sotto forma di insegnamento e trasmissione di esperienza, per favorire la crescita personale e professionale del Mentee. La relazione di scambio tra Mentor e Mentee si basa su un rapporto di fiducia e di apertura.

Obiettivo del programma è quello di sostenere attraverso il mentoring lo sviluppo personale e professionale di giovani laureande/i e neolaureati/e dell’Ateneo di Trento.

## **Chi sono i Mentee**

I/le Mentee sono laureati/e junior e studenti/studentesse all’ultimo anno di Laurea Magistrale o Magistrale a ciclo unico che siano in possesso dei requisiti richiesti dal bando relativo al proprio ambito di studi.

## **Chi sono i Mentor**

I Mentor sono Alumni e Alumnae (ex studenti) dell’Ateneo con esperienza professionale maturata in ambiti diversi che offrono il loro tempo e le loro competenze a titolo volontario a vantaggio dei Mentee.

## **Articolazione del programma**

Il Programma si articola in:

- Formazione iniziale per focalizzare gli obiettivi del programma, apprendere le strategie di ascolto e di efficace costruzione della relazione, cogliere appieno l’opportunità del Programma e condividere aspetti organizzativi.
- Incontri Mentor- Mentee: almeno 1 incontro mensile di circa un paio d’ore per 6 mesi
- Follow up sull’andamento del programma
- Evento di chiusura del Programma

## **Attività affidate al o alla giovane**

Nello specifico al/la giovane selezionato/a verrà richiesto, anche in base alle sue conoscenze e caratteristiche attitudinali, di affiancare lo staff nelle seguenti attività:

- Gestione della relazione con i Mentee per l'invio dei diari di bordo e dei questionari di monitoraggio
- Lettura e valutazione dei questionari per raccogliere feedback sull'andamento del programma
- Programmazione e organizzazione dei momenti di formazione, follow up previsti dal programma con invio di comunicazioni via mail o telefoniche
- Collaborazione nell'ideazione e organizzazione di eventi / materiali legati alla promozione e alla sensibilizzazione della comunità universitaria verso il programma
- Collaborazione alla selezione dei Mentee per la partecipazione al programma
- Collaborazione all'organizzazione dell'evento finale di chiusura del programma
- Creazione di materiali video per animare il gruppo Telegram dei Mentee e collaborazione alla programmazione delle attività da proporre nel gruppo per animarlo
- Supporto alla realizzazione di interviste scritte e video;
- Supporto alla stesura di testi per le pagine web del programma di Mentoring d'Ateneo (ita/ingl);
- Supporto alla gestione dei canali social relativi ai progetti su Facebook, Instagram e LinkedIn (ita/ingl), interagendo con esperti di comunicazione interni all'ente;
- Aggiornamento dei testi della pagina web all'interno del portale di Ateneo;
- predisposizione di reportistica periodica sull'andamento del programma.
- Partecipazione ai momenti di formazione con l'obiettivo di arrivare a poter presentare il programma all'interno di alcuni webinar in italiano e in inglese.

Il/la giovane si occuperà di affiancare la gestione e l'organizzazione dei vari materiali inerenti il Programma di Mentoring, tra cui:

- predisposizione materiali di self-assessment;
- corrispondenza via email;
- programmazione dei materiali e dei moduli di feedback;
- programmare e gestire l'invio di materiali e approfondimenti, creando un contesto di dialogo e di scambio reciproco sul gruppo Telegram dei Mentee;
- controllo dell'invio da parte dei Mentee dei diari di bordo (strumenti di monitoraggio e andamento del percorso individuale);

- organizzazione e supporto di eventuali meeting previsti dal programma, come approfondimenti e/o incontri di networking dei/le Mentor e Mentee;
- organizzazione dell'evento finale del percorso, che si svolgerà in presenza.

### **Requisiti richiesti e modalità di selezione**

Per lo svolgimento delle attività sopra riportate e per lo sviluppo del Programma è fondamentale il coinvolgimento di un/una giovane che innanzitutto abbia una forte propensione e facilità alla relazione e comunicazione interpersonale.

E' importante che il giovane/la giovane abbia una conoscenza di base di come è organizzato il sistema universitario italiano.

Al/la giovane viene anche richiesta una predisposizione ai rapporti con le persone che prevede capacità di lavorare in team (adattamento, condivisione e flessibilità), capacità di problem-solving, gentilezza, pazienza, empatia, professionalità, serietà ed altre doti spesso più caratteriali che dovute alla formazione pregressa.

Si lavorerà in contesti linguistici differenti e multiculturali, il che sottintende una buona sensibilità e apertura mentale verso persone di culture diverse.

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

- buona conoscenza della lingua italiana e inglese scritta e facilità nella relazione orale nelle due lingue;
- conoscenza degli applicativi Word, Excel, posta elettronica (Gmail), applicativi Google;
- titolo di laurea di primo livello, richiesto anche ai fini della conoscenza del sistema universitario italiano.

La selezione avverrà mediante colloquio, che potrà svolgersi sia in presenza che online, con una commissione che verrà nominata mediante decreto rettorale. 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 per poter utilizzare questo percorso formativo per il proprio futuro lavorativo. In particolare verrà valutato positivamente la condivisione degli obiettivi del progetto specifico e delle iniziative nel quale opererà il/la giovane selezionato/a e il possesso di esperienze di volontariato

analoghe già svolte in modo spontaneo dal/la candidato/a utili a valutare la sua motivazione.

Il/la giovane utilizzerà molto il computer, nella fattispecie il pacchetto Office: gli/le sarà chiesto, ad esempio, di creare ed elaborare documenti Word ed Excel, programmi 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 (Gmail), nonché il browser per la consultazione di pagine internet. Anche in questo caso, Il/la giovane sarà facilitato/a qualora in possesso di buone conoscenze e pratica nell'utilizzo di tali strumenti. Potrà essere impegnato/a anche nella realizzazione di presentazioni Power Point. Nel corso delle attività può essere richiesto di familiarizzare con software di immediata comprensione, che saranno anche oggetto di formazione specifica (es. Zoom, Buffer e Canva).

### **Le esperienze dei ragazzi**

Il presente progetto è presentato nella sua prima edizione. Tuttavia nelle attività svolte nell'ambito del progetto SCUP dell'Ufficio Alumni, già alcuni giovani hanno avuto modo di impegnarsi nel supporto al programma di Mentoring. Se ne riportano le esperienze in relazione a questo specifico aspetto.

Monica ha concluso da poco il servizio civile presso l'Ufficio Alumni. Questa esperienza le ha permesso di entrare in contatto sia con professionisti che con neo laureati, sviluppando capacità comunicative e di networking.

Nel periodo del servizio civile ha messo in pratica anche le competenze tecniche-informatiche, necessarie per gli eventi online e organizzative, nella gestione del programma di We/Me Mentoring.

Carlotta ha concluso il servizio civile. Tra le attività svolte rientrava anche quella di supportare la gestione del progetto di Mentoring organizzato dall'ufficio: in particolar modo si occupava della gestione dei contenuti informativi, della selezione dei/le Mentee e di curare la corrispondenza.

Per entrambi le giovani la partecipazione alla realizzazione del programma di Mentoring è stata un'esperienza molto utile anche per scoprire questa modalità di accompagnamento

verso il mondo del lavoro. Non per nulla si sono candidate per poter avere un Mentor nella prossima edizione del bando.

### **Risorse umane**

Il/la giovane verrà affiancata dall'OLP per la maggior parte del tempo in cui svolgerà la sua attività, sia in presenza che da remoto.

In particolare questo ruolo per l'Ufficio Alumni è affidato a **Haidi Garulli**, dipendente dell'Università degli Studi di Trento dal 2005 che si è occupata inizialmente delle attività di placement, successivamente del progetto Alumni.

La OLP si impegna nel coordinamento e nella gestione delle attività dell'Ufficio e rimane a supporto dei giovani in servizio civile.

Il/la giovane sarà coinvolto anche in riunioni e meeting con le figure di riferimento dell'Ufficio Alumni che rimarranno sempre disponibili e di sostegno alla realizzazione del progetto, nonchè di supervisione dello stesso; tra questi si elencano:

### **Maria Della Lucia**

Professore Associato presso il Dipartimento di Economia e Management.

Dal 2015 è delegata del Rettore per Alumni per lo sviluppo del progetto di engagement degli ex studenti e la realizzazione di eventi e iniziative previste dal progetto

### **Alessandra Montresor**

Dopo un'esperienza come responsabile legale decide di seguire la sua passione per la comunicazione. Comincia a lavorare in J. Walter Thompson come ufficio stampa. Successivamente diviene responsabile della comunicazione di Filmmaster Group, grande gruppo di comunicazione, che ha realizzato molti eventi tra cui ceremonie Olimpiche, il lancio di FIAT 500, il Capodanno e il Carnevale di Venezia nel 2008, 2009 e 2010. Dalla fine del 2010 fino a giugno 2019 ha coordinato la comunicazione e le relazioni esterne di Publicis Groupe ed in particolare delle agenzie appartenenti al gruppo Leo Burnett, MSL, Publicis, Saatchi & Saatchi, BCube e Independent Ideas. Dal luglio 2019 guida la Comunicazione e le Relazioni Esterne dell'Ateneo Trentino.

### **Mirta Alberti**

Imprenditrice, già dirigente industriale, da sempre appassionata nell'identificazione dei fenomeni e delle trasformazioni sociali, nel loro complesso e nello specifico territoriale, ha maturato esperienza nel coordinamento del lavoro all'interno di organizzazioni e gruppi, attraverso la cultura di processo nei progetti. Ha portato in città TEDxTrento e ama diffondere la cultura delle "Ideas worth spreading". Attualmente è responsabile della divisione "Progetti speciali" di Ateneo.

## **Calendario**

A seguire si riporta un calendario, suddiviso in 3 macro fasi, in cui è possibile stimare le tempistiche delle attività previste per il/la giovane in servizio civile.

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/alla giovane una sufficiente flessibilità per adattarsi ad eventuali richieste di attività aggiuntive o diverse da quelle segnalate.

### **FASE 1: INSERIMENTO (dicembre - marzo 2023)**

Durante questo periodo sarà possibile un affiancamento con l'attuale giovane in servizio civile attivo presso la struttura. Durante i primi mesi si prevede principalmente un'attività 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 mesi i giovani dovrebbero aver acquisito un grado di autonomia sufficiente da permettere loro di organizzare le proprie attività, che in ogni caso saranno sempre supervisionate dai referenti di UniTrento.

### **FASE 2: INTEGRAZIONE (aprile - agosto 2023)**

In questa fase del progetto, il/la giovane selezionato/a sarà in grado di svolgere le attività previste dal "Progetto Mentoring". Vi sarà continuità nei rapporti fra i giovani ed i referenti delle attività per un costante confronto e valutazione dei progressi ottenuti o di eventuali problematicità riscontrate e le possibili soluzioni individuate dagli stessi. Periodicamente si svolgeranno delle riunioni tra 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.

### FASE 3: AUTONOMIA (settembre - dicembre 2023)

In questa fase del progetto, il/la giovane selezionato/a sarà in grado di ragionare sulle attività svolte all'interno del “Progetto Mentoring” e dare nuovi contributi per il prosieguo delle iniziative, attraverso idee e nuovi punti di vista.

#### **Formazione specifica**

La formazione generale, è gestita dall'ufficio provinciale competente. Tale formazione è obbligatoria e finalizzata alla trasmissione di competenze trasversali. L'orario di formazione è considerato forfettariamente come orario di servizio.

La formazione specifica è invece inherente 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 sarà impegnato/a durante il periodo di servizio civile; pertanto, per trasmettere agli stessi tutte le competenze necessarie alla buona riuscita del progetto, è prevista una attività di formazione specifica per un totale di 75 ore relativa ai temi indicati nella seguente tabella.

<b>Attività di formazione</b>	<b>Ore</b>	<b>Formatore</b>
Formazione sui rischi connessi al proprio impegno nell'ambito del progetto	<b>2</b>	OLP
Formazione in materia di Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (parte generale e rischio basso)	<b>4+4</b>	Ufficio Formazione Università degli Studi di Trento
Panoramica generale su ruolo del progetto di Mentoring all'interno dell'Università degli Studi di Trento	<b>4</b>	Haidi Garulli
Formazione sulla produzione, sull'editing e sul caricamento di materiali multimediali nei canali social e nel sito	<b>10</b>	Haidi Garulli

Formazione sulla creazione di un profilo Linkedin e sul CV	<b>4</b>	Haidi Garulli
Formazione sul mentoring e su tecniche di realizzazione	<b>20</b>	Haidi Garulli - MentorLab
Formazione sui social media e sulla comunicazione sui social e sulla creazione di un media planning	<b>12</b>	Haidi Garulli - Uff. Formazione Ateneo
Formazione tecnica su Buffer, Zoom, app di Google, Canva	<b>10</b>	Uff. Formazione, Haidi Garulli
Formazione su Privacy, accessibilità dei documenti	<b>5</b>	Uff. Formazione

Le ore di formazione del/la giovane potrebbero aumentare a seconda delle necessità dei giovani in SCUP o nel caso vi fosse la necessità di procedere con ulteriori approfondimenti in linea con le attività svolte. Il/la giovane affiancherà il personale dell'ufficio nelle attività quotidiane per conoscere le modalità di ciascuna. Inoltre, ci saranno momenti dedicati alla formazione diretta in affiancamento agli stessi che mostreranno l'uso dei diversi supporti informatici, le normative e procedure di riferimento.

La formazione specifica potrà realizzarsi sia attraverso la frequenza di corsi specifici proposti dall'ufficio formazione dell'Università di Trento, che tramite corsi di autoapprendimento online con materiali multimediali (FAD).

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, oltre alla piattaforma di formazione on line che potrà utilizzare per seguire i vari corsi on line sul CV, sulla lettera di motivazione e sulla sicurezza sul lavoro. 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.

### **Risorse tecniche in dotazione**

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

### **OLP e monitoraggio**

Haidi Garulli è diventata OLP dopo la frequenza del corso dedicato organizzato dalla Provincia Autonoma di Trento e si è occupata anche della presentazione dei progetti stessi.

Nell'ambito di questo specifico progetto, l'OLP si occuperà dell'attività di monitoraggio che prevede un incontro al mese. Durante questi incontri l'OLP si confronterà con lo SCUP sull'andamento del progetto e cercherà di definire il percorso formativo realizzato e il livello

delle competenze raggiunte, programmando quelle future. Per la buona riuscita del monitoraggio il/la giovane compilerà un diario mensile ( contenente le attività svolte e le competenze acquisite), che sarà poi letto dall'OLP.

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 giovani; riflettere sulle competenze trasversali e professionalizzanti promuovendone un miglioramento; renderli consapevoli dei progressi fatti; valorizzare abilità ed eventuali competenze già presenti; far loro vivere al meglio l'esperienza di servizio civile; ottimizzare i tempi per il raggiungimento degli obiettivi; adattare il percorso formativo alle vere esigenze dei giovani; migliorare le modalità di somministrazione della formazione.

L'OLP si fa altresì carico della compilazione di:

- una scheda di monitoraggio del progetto, che terrà conto delle schede/diario dei 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/la singolo/a 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.

### **Competenze acquisibili**

L'esperienza con il "Progetto Mentoring" 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 di quello organizzativo e gestionale (coinvolgimento nelle attività dell'ufficio, flessibilità, impegno), sia di quello tecnico (miglioramento nell'utilizzo della lingua inglese, utilizzo di sistemi informativi specifici di Ateneo e comuni come il pacchetto Office). Il/la giovane avrà la possibilità di sperimentarsi in diverse situazioni talora di semplice gestione e talora più complesse. Potrà inoltre acquisire buone competenze nell'organizzazione e gestione di attività peculiari del progetto.

### **Validazione del dossier dei giovani**

Il/la giovane in SCUP, con il supporto dell'OLP, si occuperà di tenere aggiornato 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 e di altro personale preparato, raccogliere e aggiornare i prodotti delle attività svolte e la documentazione necessaria a dimostrare i saperi e le capacità appresi in vista di una formale validazione delle competenze.

Le attività che il/la giovane svolgerà nel corso del presente progetto possono essere riconducibili al profilo professionale di:

- Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici (vedasi repertorio Regione Toscana).

Il profilo di cui sopra facilita l'accesso alla corretta fruizione dei servizi fornendo strumenti e indicazioni necessari agli utenti e favorendo l'accesso uniforme alla tecnologia informatica e telematica. Presiede il front e/o il back office nelle strutture di comunicazione pubbliche nelle sue varie forme. Svolge una funzione di raccordo tra il sistema esterno e la struttura interna, mediante la fornitura e la trasmissione di indicazioni raccolte durante lo svolgimento della propria attività, e che sono funzionali alla definizione di eventuali adeguamenti. Svolge un'attività di orientamento nelle strategie di ricerca delle informazioni in rete e di supporto nell'utilizzo delle risorse tecnologiche per la fruizione dei servizi in un'ottica di marketing sociale, culturale e territoriale.

La competenza prevista all'interno di questo profilo che il/la giovane potrà eventualmente validare a conclusione del progetto 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 il/la giovane in SCUP dovrà mettere in campo le seguenti conoscenze:

- Elementi di customer care per gestire il colloquio con il cliente/utente;
- Legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all'informazione attraverso l'applicazione delle procedure prescritte;
- 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;

Queste conoscenze potranno essere garantite attraverso le seguenti abilità:

- Assicurare la trasmissione dell'informazione attraverso il colloquio diretto con l'utenza per fornire 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 dell'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**

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

- ❖ **VITTO:** attraverso l'utilizzo di buoni pasto del valore di € 7,00 (cadauno) da utilizzare con le seguenti modalità:
  - l'uso dei buoni è strettamente personale e riservato ai giorni di presenza nella struttura.
- ❖ **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.

