

## 2. RUOLO DEL SUPERVISORE DURANTE IL TIROCINIO

**Durante il tirocinio l'attenzione è rivolta allo sviluppo delle capacità professionali del tirocinante attraverso compiti pratici e autentici assegnatigli dal supervisore.** Il ruolo del supervisore pertanto è quello di fornire tutoraggio e guida per la corretta esecuzione del compito. La comunicazione costante e il riscontro tra studente e supervisore sono la chiave per il successo del tirocinio, soprattutto se digitale.

**Le principali attività del supervisore durante il tirocinio includono:**

- Aiutare il tirocinante a sentirsi parte del team
- Pianificare e assegnare compiti/attività di lavoro al tirocinante
- Garantire comunicazioni e valutazioni produttive per revisionare i progressi svolti
- Supportare il tirocinante a integrarsi nell'organizzazione

### 2.1. AIUTARE IL TIROCINANTE A SENTIRSI PARTE DEL TEAM

**Incontrare un tirocinante il primo giorno di tirocinio è importante per il successo dell'adattamento del tirocinante stesso. In caso di tirocinio digitale, l'invito a far parte del team sarà svolto in modalità virtuale e assicurerà il processo di introduzione ufficiale e di acclimatamento per lo svolgimento del tirocinio presso un determinato ufficio e a un team virtuale.**

- Assicurarsi che il tirocinante disponga di tutte le informazioni e le tecnologie necessarie per iniziare il tirocinio (accesso a tutti i software utili, impostazione di login e password)
- Incoraggiare il tirocinante a testare il software e, se necessario, fornire dimostrazioni.
- Se il tirocinio si svolge da remoto, potrebbe essere utile far fare al tirocinante un tour virtuale condividendo gli schermi durante una videochiamata. In caso di tirocinio in presenza, sarà fondamentale mostrare al tirocinante le stanze e le attrezzature dell'ufficio e presentarlo agli altri dipendenti.
- Fare una presentazione del tirocinante al resto del team (virtuale o in presenza). Se possibile, pianifica un'attività per facilitare la conoscenza del team (virtuale o in

presenza) al fine di aiutare il tirocinante a sentirsi benvenuto.

- Fornire informazioni di contatto in caso di problemi, domande o preoccupazioni.
- Cercare di rispondere alle domande e alle preoccupazioni del tirocinante.

Si prega di considerare alcune idee per l'inserimento virtuale del tirocinante presso la seguente pagina web [Virtual Onboarding Ideas to Welcome New Employees in 2023 \(teambuilding.com\)](https://teambuilding.com)

**Tenere d'occhio un tirocinante nei primi giorni non significa osservare ogni suo movimento, ma assicurarsi di comprendere cosa sta succedendo con le sue attività quotidiane.** Cerca di assicurarti che il tirocinante non sia confuso o annoiato. In caso di silenzio, ciò può significare che un tirocinante sia occupato, ma potrebbe anche significare che lui o lei sia confuso e timido.

## 2.2. PIANIFICAZIONE E ASSEGNAZIONE DI COMPITI/ ATTIVITÀ AL TIROCINANTE

**Il ruolo di supervisore è quello di assegnare al tirocinante compiti e attività di lavoro che offrano opportunità di apprendere e acquisire nuove abilità e competenze professionali.** Spetterà al supervisore/tutor definire e programmare le attività lavorative che concordano con gli obiettivi del tirocinio e fornire indicazioni al tirocinante su come svolgerle.

I tirocinanti possono acquisire nuove conoscenze e competenze sul posto di lavoro in modi diversi. Raccomandiamo di utilizzare il maggior numero possibile di queste modalità di apprendimento:

- osservare come gli altri impiegati svolgono un determinato compito;
- svolgere l'incarico sotto la supervisione di un'altra persona;
- svolgere un compito in autonomia;
- svolgere compiti/attività in collaborazione con altri impiegati;
- cercare autonomamente soluzioni ad un particolare problema lavorativo;
- fornire istruzioni su come svolgere un compito da impiegati diversi.

**Ricorda che i tirocinanti traggono vantaggio dalla contestualizzazione delle attività lavorative piuttosto che dalla semplice assegnazione di risultati "da fare".** Significa che il supervisore dovrebbe comunicare perché il lavoro è importante e come il tirocinante contribuirà al progetto/dipartimento/organizzazione. Fornire opportunità ai tirocinanti di lavorare in collaborazione con altri dipendenti o in un team è, solitamente, molto vantaggioso.

**Caratteristiche raccomandate per le mansioni lavorative:**

- Concordante sull'obiettivo del tirocinio
- Attività utile per l'organizzazione ospitante
- Attività significativa e stimolante per uno studente
- Adattare al lavoro da remoto in caso di tirocinio digitale
- Prodotto atteso chiaro e attività ben definita (ad esempio, un nuovo documento sviluppato; un numero di clienti contattati e informati sulla campagna promozionale)
- Scadenza chiara e realistica fissata per la consegna del compito (ciò potrà essere flessibile ma fornirà una struttura a un tirocinante)
- Metodo per svolgere il compito chiaramente descritto
- Fornire informazioni sul livello di autonomia e sul supporto disponibile (quali parti dei compiti potrebbe svolgere con/senza supervisione o dove potrà generare le proprie soluzioni e idee)
- Contemplare un certo grado di problem solving in autonomia e per stimolare la proattività del tirocinante
- Prevedere la collaborazione con altri impiegati (assegnare almeno 1 progetto/attività di squadra)
- informazioni sugli strumenti digitali necessari per l'esecuzione dei compiti e per la collaborazione con il team, la revisione e la consegna del lavoro (ad es. cartella in rete condivisa).

Di seguito è riportato un elenco di strumenti online gratuiti per l'assegnazione e la gestione degli incarichi di lavoro che possono essere utili per fornire e seguire lo stato di avanzamento degli incarichi di lavoro assegnati al tirocinante.

### Flusso delle attività di lavoro e strumenti di gestione gratuiti

- Asana (piano base gratuito),
- Freedcamp (piano base gratuito),
- OpenProject,
- nTask,
- Monday,
- Trello,
- Zapier (14 giorni di prova gratuita),
- todoist (piano base gratuito),
- Weekdone - gratuito fino a 3 utenti

### Piattaforme per la condivisione di file online

- Google Drive,
- DropBox,
- OneDrive,
- Box,
- GoFile, etc.

[Template of work tasks sheet](#) (disponibile per il caricamento su Google Doc e adattabile al contesto dell'organizzazione ospitante)

## SUGGERIMENTI E IDEE PER ATTIVITÀ E ATTIVITÀ PER IL TIROCINANTE

- Completa un'attività arretrata che sta rallentando il personale permanente.
- Crea una proposta su una potenziale strategia sui social media, valuta varie piattaforme di social media o trova suggerimenti su come migliorare l'attuale strategia sui social media.
- Critica il sito Web dell'organizzazione dal punto di vista dell'utente e fai un brainstorming di idee per aumentare l'usabilità.
- Proponi soluzioni per un problema di medio livello che nessuno ha avuto il tempo di affrontare.
- Cerca e identifica i blog più influenti nel settore, seguili e fornisci report settimanali.
- Scansiona i media del settore per notizie; fornire aggiornamenti programmati in modo regolare.
- Accompagnare impiegati durante le visite presso i clienti, sul logo di vendita o a riunioni tenute online; proporre al tirocinante di assumere un ruolo di osservatore, ma richiedi il loro contributo e le loro idee e rispondi a tutte le domande che hanno dopo l'evento.
- Assumersi la responsabilità di un compito/attività svolta in modo regolare. Anche se è semplice come prendere e inserire l'ordine di fornitura settimanale, ciò dimostrerà la capacità di seguire il processo mantenendo attenzione e la capacità di assumersi la responsabilità nel tempo.
- Creare materiali di supporto, come diagrammi, grafici o altri elementi visivi.
- Co-gestire i social media dell'organizzazione;
- Pianificare e coordinare un evento o una riunione.
- Produrre un video o una presentazione di diapositive.
- Eseguire uno studio o un sondaggio; analizzare e presentare i risultati.
- Compilare manuali per gli impiegati o sviluppare indicazioni di processo per attività con un elevato turnover dei dipendenti.
- Procurare beni o cercare fonti a basso costo per alto volume di materiale.
- Pulire un database.
- Supporto nella modifica o nel miglioramento del programma di tirocinio.
- Formare nuovi tirocinanti prima della conclusione dell'attività di tirocinio.

### 2.3. GARANTIRE COMUNICAZIONI E VALUTAZIONI PRODUTTIVE PER CONSIDERARE I PROGRESSI OTTENUTI

**La comunicazione regolare tra supervisore e tirocinante è molto importante.** Questo potrebbe sembrare un ulteriore vincolo sul tempo a disposizione del supervisore, ma è importante aiutare il tirocinante a rimanere in linea con i suoi obiettivi e sentirsi parte del team dell'organizzazione in cui opera. Per un tirocinante, non c'è niente di peggio che essere dimenticato.

**La comunicazione del supervisore con il tirocinante deve essere indirizzata a:**

- assegnare compiti di lavoro e spiegare come svolgerli
- dare un riscontro/valutazione sulle prestazioni del tirocinante

- facilitare la riflessione del tirocinante sui suoi progressi verso gli obiettivi del tirocinio e revisionarli
- incoraggiare e motivare il tirocinante
- ascoltare e discutere le preoccupazioni del tirocinante, se queste si dovessero presentare

**Cerca di comunicare con il tirocinante faccia a faccia (online o in presenza) almeno una volta alla settimana per discutere i punti sopra elencati.** A parte questo, brevi incontri di verifica per informarsi brevemente sul benessere e sulle esi-

genze del tirocinante sono anche un'ottima opzione aggiuntiva (ad esempio, alcuni supervisori scelgono di incontrare i tirocinanti più volte alla settimana).

## Criteri di comunicazione efficace:

- Chiarezza (messaggio comprensibile)
- Concisione (messaggio diretto e breve; nessuna prolissità, frasi vuote e ridondanze)
- Correttezza (informazioni accurate, basate sui fatti e grammaticalmente corrette)
- Completezza (messaggio che rivela l'intero quadro e non lascia congetture)
- Coerenza (informazioni logiche, organizzate e pertinenti, presentate in modo fluido)
- Considerazione (prima di parlare, considera le tue parole e i loro potenziali effetti sull'ascoltatore).
- Cortesia (evita battute inappropriate, insulti o toni aggressivi)

## Valutazione efficace sulle prestazioni e sui progressi del tirocinante

### La valutazione contempla:

- informazioni su come il tirocinante si sta impegnando per raggiungere un obiettivo;
- qualsiasi risposta riguardante le prestazioni o il comportamento di un tirocinante (verbale, scritto o gestuale);
- fornire e ricevere informazioni;
- testo utile per il tirocinante e il supervisore al fine di valutare e adeguare gli obiettivi del tirocinio, le mansioni lavorative e il carico di lavoro.

**La valutazione sulle prestazioni di un tirocinante dovrebbe essere fornita su base regolare.** Si consiglia di programmare riunioni faccia a faccia settimanali di verifica per un minimo di 30 minuti per avviare una conversazione con il tirocinante in merito ai suoi progressi rispetto ai compiti assegnati, alle aree degli obiettivi di apprendimento desiderati e allo sviluppo professionale.

### Tipi di valutazione:

1. Valutazione positiva (ad esempio, "Penso che tu sia riuscito a parlare con questo cliente e a gestire molto bene il suo problema").
2. Evolutiva (ad esempio, "Vorrei che tu fossi in grado di calcolare da solo la dose di bicarbonato la prossima volta".)
3. Valutazione negativa (ad esempio, "Non sei riuscito/a a svolgere il lavoro in tempo")

**Lo scopo della valutazione nel processo di apprendimento è quello di migliorare le prestazioni dello/a studente/ssa, non di frenarlo/a, pertanto si suggerisce di concentrarsi su tipi di valutazioni positive e indirizzate alla crescita.** Se fornisci una valutazione negativa, assicurati che sia bilanciata con tipi di valutazioni positive e di crescita

## Caratteristiche per una valutazione efficace

---

### Chiara

Fornire una valutazione in un modo che sia facile da capire per il tirocinante. Quando si fornisce una valutazione, è importante cercare di concentrarsi non solo su ciò che si vuole dire, ma aiutare anche il tirocinante a ricevere e capire ciò che si intende comunicare.

---

<b>Specifica</b>	Una valutazione diretta su cosa ha fatto il tirocinante e su come lo ha fatto. Basare tale valutazione su fatti concreti. Ad esempio, “Anna, adoro i nuovi pulsanti interattivi che hai aggiunto alla nostra app per il fitness. Osservo solo che presentano qualche conflitto con il tema generale. Puoi ridurne le dimensioni?” Evita di fare solo affermazioni generiche come “Ottimo lavoro!”.
<b>Tempestiva</b>	Fornisci una valutazione il prima possibile dopo aver osservato le prestazioni o il comportamento del tirocinante o dopo aver ricevuto il suo lavoro. Si potrebbe dare una valutazione mentre il tirocinante sta svolgendo un compito, subito dopo averlo svolto, a metà o alla fine del progetto.
<b>Rispettosa</b>	Fornire una valutazione in modo ponderato e comprensivo, considerando un contesto adatto (il tempo per la valutazione dovrebbe essere libero da telefonate e altri disturbi). Non aver fretta nella discussione perché si ha altro da fare. La conversazione in nessun momento dovrebbe essere accusatoria ma piuttosto di natura osservativa.
<b>Equilibrata</b>	Bilancia la valutazione positiva e indirizzata alla crescita del tirocinante. Fornire una valutazione positiva su come il/la tirocinante utilizza i propri punti di forza per ottenere risultati positivi e chiede di mantenere o migliorare i propri comportamenti o risultati facendo un uso continuato o più intenso dei propri punti di forza. Quando si fornisce una valutazione sui punti deboli della prestazione è importante fornire anche un riscontro di tipo evolutivo e concentrarlo su conoscenze e abilità piuttosto che sul talento.
<b>Comportamento-focalizzato</b>	La valutazione dovrebbe concentrarsi sui comportamenti, su COSA è stato fatto, non su CHI. Il feedback dovrebbe essere diretto su cose che il tirocinante può cambiare o controllare. Ad esempio, “Penso che tu abbia fatto un buon lavoro assegnando ruoli a tutti durante quel caso urgente” o “Per casi futuri, vorrei che pensassi a come rispondere più rapidamente a un cliente”.

## Come strutturare una sessione di valutazione?

Esistono diverse tecniche per il processo di consegna della valutazione. Proponiamo i seguenti sei passaggi, in parte adattati dal modello Pendleton, ed in particolare:

1. Invitare il tirocinante a condividere come si sente riguardo al suo tirocinio nel momento presente.
2. Chiedere al tirocinante di condividere le sue impressioni sull'attività lavorativa e sulla sua prestazione svolta, su cosa è andato bene, in che modo è riuscito nell'attività.
3. Confermare ed estendere le aree di successo del tirocinante e i suoi punti di forza.
4. Chiedere al tirocinante di identificare le cose che secondo lui dovrebbero essere

migliorate o fatte in modo diverso e quali abilità e conoscenze pensa sarebbe necessario sviluppare per ottenere ciò.

5. Condividere le proprie impressioni su ciò che dovrebbe essere migliorato nelle prestazioni e fornire suggerimenti su come farlo.
6. Invitare il tirocinante a condividere le sue impressioni complessive e l'apprendimento dalla sessione di valutazione, e a riflettere sull'utilità di un particolare compito svolto (cosa ha appreso) e considerare anche la valutazione per raggiungere gli obiettivi del tirocinio che sono stati definiti prima del tirocinio.