

COMUNicare Vallelaghi: Partecipazione e Territorio

Contesto e premesse

Il Comune di Vallelaghi (5068 abitanti), nato nel 2016 in seguito alla fusione dei tre ex Comuni di Padergnone, Terlago e Vezzano, si estende per 72,5 km quadrati e comprende 11 frazioni. La fusione dei tre ex Comuni ha comportato, negli anni, una riorganizzazione dell'intera struttura comunale per permettere un'efficace gestione delle attività alla luce dei rinnovati bisogni derivanti dalla necessità di gestire un territorio più ampio, garantendo la gestione delle competenze di cui il Comune è titolare e mantenendo un presidio su tutto il territorio comunale, comprese le aree più periferiche.

La legge n.150/2000 ha esplicitato i compiti della pubblica amministrazione nella comunicazione e informazione con il territorio, definendo “La *comunicazione esterna* rivolta ai cittadini, ad altre amministrazioni o enti, imprese o associazioni [come quella forma di comunicazione] che contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto.” Comunicare, insomma, non è un'attività “accessoria”. Migliorare l'informazione e la comunicazione tra ente locale e cittadino serve a favorire la conoscenza delle normative, delle opportunità e delle possibilità che i cittadini hanno sul territorio. Non solo, la comunicazione è il primo passo di ogni processo partecipativo. Solo nel momento in cui *conosco*, posso *attivarmi* e agire. La comunicazione è la base della cittadinanza attiva.

A partire da queste riflessioni, riteniamo che gli strumenti di comunicazione ad oggi attivi dal Comune di Vallelaghi non riescono a rispondere appieno a queste esigenze, in particolare per due motivi: sono strumenti unidirezionali (forniscono un'informazione ma non permettono di rispondere) e non riescono a raggiungere molteplici target. In questo contesto si inserisce quindi l'esigenza di una adeguata gestione delle relazioni (ascolto e comunicazione) del Comune con i cittadini/e, enti, associazioni e operatori economici del territorio, garantita, da un lato, mediante i presidi sul territorio (attività di sportello) e, dall'altro, mediante attività di comunicazione web specifiche. Lo sportello territoriale è sempre stato e probabilmente sarà sempre il canale più importante per le relazioni tra cittadino e ente locale. Ma a questo devono necessariamente essere associati strumenti diversi, per garantire un'informazione capillare e canali di comunicazione che riescano a interagire con target e fasce di popolazione diverse. Ad oggi, Vallelaghi vede attivo un URP Ufficio Relazioni con il Pubblico e un giornalino comunale a tiratura trimestrale. Si tratta di strumenti che riteniamo non più sufficienti per rispondere alle esigenze attuali, recentemente mutate in seguito all'emergenza COVID-19.

Tra le motivazioni che ci spingono a presentare il progetto, pesa infatti anche l'emergenza dovuta al virus COVID-19: A partire da marzo 2020, comunicazione e cittadinanza attiva sono diventati concetti ancora più centrali per una buona relazione tra Amministrazione locale e cittadino/a. Di fronte all'incertezza e alle difficoltà date dal momento, gli Enti Locali continuano ad essere i primi interlocutori con il territorio, il punto di riferimento. E la comunicazione, in questo, deve essere adeguata e all'altezza delle esigenze. La confusione provocata da informazioni disparate, le fake news, e il bombardamento mediatico hanno reso ancora più evidente la necessità per gli enti

locali di lavorare su informazioni chiare e trasparenti. Coerentemente con questo obiettivo, il Comune di Vallelaghi intende fornire un'informazione della quale il cittadino può fidarsi.

In questo contesto emergenziale si inserisce un'ulteriore necessità del Comune, acuitasi in seguito alla pandemia: sul territorio del Comune di Vallelaghi sono di norma attive più di 60 associazioni (giovanili, familiari, pro loco, culturali, anziani, sportive, ...). Dal punto di vista giovanile, sono attive tre associazioni, due consulte giovanili e un circolo ARCI che gestisce uno spazio giovanile aperto. È in particolare con loro che è stato condiviso e pensato il progetto che presentiamo. Le realtà associative sopra elencate sono state fortemente limitate nella proposta e realizzazione di attività sul territorio nel corso del 2020. La proposta è quindi quella di supportare nel 2021 la ri-attivazione del tessuto sociale del territorio di Vallelaghi, fornendo una cabina di regia, supportata dal Comune, che permetta un agevole coordinamento delle azioni di cittadinanza attiva delle singole associazioni. Le associazioni e le persone che si sono attivate durante l'emergenza sono infatti linfa vitale per mantenere la coesione sociale.

Le difficoltà ad ampio spettro che i cittadini stanno vivendo, non possono che acuirsi nel momento in cui si è, pure, soli. La cittadinanza attiva che abbiamo visto in questi ultimi mesi deve essere sostenuta. E in questo la comunicazione ne è alla base. In questa situazione riteniamo necessario fornire una regia, un coordinamento, un supporto nell'attivazione delle attività.

La proposta di progetto e gli obiettivi che il progetto intende perseguire sono coerenti con le finalità istituzionali del Comune di Vallelaghi (Titolo I, art. 2, punto 2. dello Statuto Comunale inerente i principi a cui si ispira), garantendo in particolare la tutela dei diritti inviolabili della persona, dei cittadini, delle famiglie e delle formazioni sociali, promuovendo la parità uomo-donna, le forme di solidarietà in favore delle fasce sociali più svantaggiate e sostenendo le attività e le iniziative del volontariato, e i soggetti che promuovono l'aggregazione sociale. Infine, tale iniziativa intende agire sulla coesione sociale del territorio per rafforzare nella cittadinanza, il sentimento della comune appartenenza ad un territorio. Ricordiamo infine che il Comune possiede il Marchio Family in Trentino.

Obiettivi generali

Il progetto "*COMUNicare Vallelaghi: Partecipazione e Territorio*" vuole sostenere la coesione sociale del territorio di Vallelaghi in un periodo storico particolarmente delicato, lavorando sull'attivazione e ri-attivazione di due degli elementi fondamentali che stanno alla base della partecipazione e della cittadinanza attiva:

- la comunicazione tra enti locali e cittadini/e e
- l'accompagnamento nei processi di micro cittadinanza attiva,

Entrambi sono aspetti per molti versi legati tra loro e che riteniamo necessario strutturare e ri-attivare. Con queste azioni vogliamo tornare a dare vivacità ad un tessuto sociale stanco e demotivato da questi lunghi mesi di emergenza. E crediamo che con le azioni contenute nel presente progetto si possa fare molto.

Obiettivi specifici

Dal punto di vista della **comunicazione**, il progetto intende attivarsi per:

- Supportare la costruzione e l'avvio di nuove modalità di ascolto tra Comune e cittadini
- Migliorare la qualità della comunicazione istituzionale (sito web, canali social, sportelli)
- Supportare la rete di associazioni ed enti pubblici del territorio nella progettazione e comunicazione delle iniziative con utilità sociale, valorizzando le iniziative stesse.

Dal punto di vista della **cittadinanza attiva**, il progetto intende attivarsi per:

- Rivitalizzare il tessuto sociale del territorio, affiancando le realtà giovanili, e non solo, nella ri-attivazione delle attività e dei progetti che riuscivano a tenere alta la coesione sociale e che, data l'emergenza COVID, necessitano di un supporto per tornare attivi;
- Avviare una rete per la condivisione di competenze, beni e strumenti in dotazione delle realtà locali;
- Sostenere le realtà associative locali, e in particolare quelle giovanili, e affiancarle in percorsi di co-progettazione e co-realizzazione di iniziative e progetti di utilità sociale sul territorio.

Obiettivi del/la giovane in Servizio Civile

Dal punto di vista del/la giovane in Servizio Civile, questo progetto ha obiettivi formativi multidisciplinari che possono fornire un quadro molto interessante dal punto di vista della crescita personale e professionale.

Conoscenza del territorio

La conoscenza del territorio è considerata una delle competenze chiave, all'interno della cittadinanza, e risulta essere centrale per poter avere un quadro chiaro e consapevole delle proprie possibilità. Questo progetto permette di incrementare le proprie conoscenze sul territorio di Valledaghi e della rete di stakeholders pubblici e privati e sul funzionamento di un Comune, i processi e le normative.

La comunicazione tra ente locale e cittadino

Il cuore del progetto è la comunicazione e uno degli obiettivi centrali per il/la giovane in Servizio Civile è proprio l'acquisizione di conoscenze legate a tecniche e strumenti per la gestione delle pubbliche relazioni, dei canali comunicativi per promuovere le iniziative, di implementazione di un piano di comunicazione digitale. Su questo, si intende valorizzare le competenze digitali del/la giovane in Servizio Civile anche con attività di *reverse mentoring*.

La progettazione sociale

Tutte le attività del progetto vanno nella direzione di sostenere la coesione sociale e, in questo, una competenza importante è quella della progettazione sociale. Dal punto di vista del/la giovane, questo progetto avrà come obiettivo quello di acquisire gli elementi di progettazione e co-progettazione, oltre che di acquisire le nozioni di base del *community social work*.

Attività generali

In funzione delle mutate esigenze dovute anche all'emergenza COVID-19, il Comune di Vallelaghi intende potenziare le attività di comunicazione, ascolto e coinvolgimento, individuando e formando una figura in Servizio Civile a supporto del personale del Comune che contribuisca, da un lato, ad agevolare il contatto tra Comune e Cittadini e realtà associative, e, dall'altro, ad attivare un'azione di reverse mentoring con i referenti comunali, valorizzando le competenze digitali proprie del giovane selezionato (*Digital Hard e Soft Skills*).

Nell'opera di ascolto e coinvolgimento, il Comune ha coinvolto nella stesura del seguente progetto tre associazioni giovanili del territorio, chiedendo loro un contributo in una logica di coprogettazione. In questo contesto sono stati raccolti feedback in merito a:

1. Quali possono essere le attività di interesse a supporto dei gruppi giovanili di Vallelaghi, e il valore aggiunto che la risorsa potrebbe portare;
2. Quali competenze individuali del/la giovane possono essere valorizzate, per il raggiungimento degli obiettivi del progetto di servizio civile.

Anche sulla base degli incontri di coprogettazione sopradescritti, sono state individuate le seguenti attività specifiche.

Attività specifiche

Il/la giovane in Servizio Civile si occuperà, sotto la guida dei referenti comunali e dell' OLP, di supportare operativamente due macro-ambiti di attività del Comune, rilevati in funzione delle specifiche esigenze dei soggetti coinvolti nella fase di co-progettazione:

- Relazione con associazioni, enti e operatori economici del territorio per stimolare la partecipazione;
- Comunicazione istituzionale del Comune, interna ed esterna e attività volte a stimolare la partecipazione dei cittadini/e.

Per realizzare queste attività, il/la giovane sarà supportato dal referente di progetto, dall'OLP e dall'ufficio Segreteria del Comune. Inoltre, sarà coinvolto nei Tavoli specifici inerenti le attività di comunicazione istituzionale e partecipazione territoriale.

Il/la giovane avrà continui rapporti con i referenti comunali (in particolare con Assessore competente e uff. Segreteria) e con l'OLP, prevedendo momenti di confronto specifici e a cadenza almeno settimanale sull'andamento del progetto di servizio civile e prevedendo la raccolta di feedback in merito alle attività proposte, in un'ottica di miglioramento continuo e revisione delle attività proposte (come meglio specificato nel paragrafo "formazione" e "monitoraggio"). Tutto ciò tenendo conto del contributo che il giovane in servizio civile può offrire in termini di competenze digitali proprie della risorsa in servizio civile e potrà di fatto essere coinvolta anche in attività di reverse mentoring in ambito digitale.

0. Accoglienza

Nel primo periodo si prevede di realizzare una fase di accoglienza e conoscenza del contesto, atta a favorire una maggior consapevolezza e preparazione del/la giovane in servizio civile per poter poi impegnarsi sulle fasi seguenti. La prima settimana di servizio, il/la giovane in servizio civile sarà affiancata dall'assessore competente e/o dall'OLP nella conoscenza del territorio, delle associazioni e del contesto locale. Saranno inoltre dedicate almeno due giornate alla conoscenza della struttura e dell'organizzazione amministrativa del Comune. Questa prima fase di accoglienza sarà fondamentale per conoscere persone, progetti e luoghi che costituiscono poi le basi delle azioni future.

1. Relazioni con il territorio in supporto alla partecipazione e cittadinanza attiva

Le attività legate al supporto delle reti e relazioni tra associazioni, enti e operatori economici del territorio sono pensate in supporto al Comune, in un'ottica di rete con le realtà associative ed economiche del territorio, nella co-progettazione e promozione di azioni integrate sul territorio.

Nello specifico il/la giovane in servizio civile sarà coinvolto/a nella partecipazione ad incontri (in presenza o virtuali) con gli operatori territoriali, in particolare le associazioni, per l'ideazione e progettazione partecipata di iniziative sul territorio Comunale. La presenza del/la giovane in servizio civile potrà essere via via valorizzata nel corso dello sviluppo del progetto e dell'acquisizione di abilità e autonomie fino ad arrivare a:

- Curare i materiali e la programmazione degli incontri (convocazione incontri, comunicazioni, ...)
- Facilitare il dialogo e la collaborazione dei partner coinvolti
- Sperimentare metodi partecipativi nella conduzione di alcune riunioni
- Curare i report e i materiali atti a sostenere l'attivazione di specifiche iniziative e/o a definire i ruoli reciproci dei partner coinvolti (regolamenti, dichiarazioni di intenti, verbali, etc.)
- Supportare operativamente le associazioni nella realizzazione delle iniziative co-progettate:
 - Supporto per pratiche amministrative;
 - Reperimento materiali e sopralluoghi;
 - Attività comunicative (vedi sezione successiva per il dettaglio).

2. Comunicazione istituzionale del Comune, interna ed esterna e attività volte a stimolare la partecipazione dei cittadini/e

Il/la giovane in Servizio Civile fornirà un supporto concreto per quanto riguarda la comunicazione istituzionale del Comune, interna ed esterna; nello specifico, in condivisione con l'assessore competente, le attività legate alla comunicazione con il territorio potranno riguardare:

1. La revisione e l'aggiornamento dei canali comunicativi del Comune, come
 - a. Sito web: revisione della struttura del sito, arricchimento delle sezioni e schede informative dei servizi, strutturazione contenuti per avvisi e news, aggiornamento

- b. Canali social: condivisione piano editoriale, strutturazione dei contenuti e aggiornamento;
 - c. Chatbot Telegram: condivisione del piano editoriale, strutturazione dei contenuti, raccolta e inoltro segnalazioni, aggiornamento
 - d. Presentazioni e documenti: partecipazione alla stesura di documenti e presentazioni ad hoc.
2. Un supporto attivo nella gestione della relazione cittadino-Comune, partecipando in affiancamento a momenti informativi sul territorio (es. Sportello territoriale, incontri informativi).

Saranno inoltre previste attività in supporto alla comunicazione interna (circolari e informative).

I progetti, le iniziative e/o gli altri eventi di utilità sociale promossi dalle realtà associative saranno un'altra componente importante dei contenuti della comunicazione con il territorio per stimolare la partecipazione, e saranno curati dal/la giovane in servizio civile. Si prevede, nello specifico:

- La progettazione e creazione di locandine, pagine web, calendario condiviso con le associazioni;
- La promozione su canali social (social PR) delle iniziative, secondo i canali individuati con i partner specifici;
- Il monitoraggio e la promozione degli esiti delle iniziative (produzione e documentazione fotografica, articoli,...).

Modalità organizzative

Per poter raggiungere gli obiettivi proposti, si intende attivare un progetto della durata di 12 mesi (1.440 ore totali con orario flessibile), prevedendo un impegno medio settimanale di 30 ore da suddividere in 5 giorni alla settimana (lunedì-venerdì). L'impegno settimanale dovrà essere compreso tra un minimo di 15 e un massimo di 40 ore settimanali e comunque distribuite secondo le esigenze e le attività previste. Dopo la prima fase di accoglienza, l'impegno richiesto sarà suddiviso tra:

- Attività in supporto alla comunicazione istituzionale e web (obiettivo "Comunicazione");
- Attività in supporto alle associazioni (obiettivo "Cittadinanza attiva").

Le attività saranno svolte prevalentemente presso il Municipio (Via Roma, 41, 38096 Vezzano TN). In caso di impossibilità dovute ad aggiornamenti normativi causa COVID-19, parte delle attività si svolgeranno da remoto. In funzione delle attività specifiche, la sede delle attività potrebbe variare anche presso gli ex municipi di Padergnone e Terlago, e presso le sedi delle associazioni del territorio.

Compiti del/la giovane e dell'organizzazione

Il/la giovane dovrà essere disponibile a:

- Cooperare con il personale del Comune e con i referenti per la realizzazione degli obiettivi del progetto.
- Frequentare i momenti formativi previsti dal progetto nelle sedi Comunali.
- Rispettare le norme di comportamento del Comune.
- Uscire dal Municipio per svolgere attività in supporto delle associazioni.

L'organizzazione si impegna a:

- Fornire il necessario supporto per il conseguimento degli obiettivi del giovane in Servizio Civile (acquisizione di competenze), mediante momenti di confronto con OLP e referenti e momenti di formazione specifica (vedi sezione apposita).
- Fornire la strumentazione e una postazione presso il municipio a Vezzano, nel rispetto delle disposizioni di prevenzione per COVID-19.
- Fornire un buono pasto del valore di 6€ da utilizzare nei locali convenzionati nelle giornate lavorative.

OLP e figure di riferimento

L'OLP di riferimento del progetto è Veronica Sommadossi, consigliere comunale di Vallelaghi che nel corso degli anni ha seguito da vicino l'attivazione e le reti in particolare delle realtà di volontariato giovanile. L'OLP ha competenze specifiche legate alla progettazione sociale, allo sviluppo di comunità e all'approccio partecipativo. Per questo, gran parte della formazione specifica sarà gestita dall'OLP.

Il rapporto tra giovane e OLP sarà organizzato attraverso incontri settimanali di confronto e raccolta feedback, attraverso i quali l'OLP potrà orientare e rispecchiare le abilità e competenze che il/la giovane starà sviluppando e, altresì, proporre bibliografia e materiale utile all'approfondimento e all'implementazione di quelle abilità.

L'OLP potrà, inoltre, mettere in collegamento il/la giovane con altre figure di riferimento della struttura amministrativa comunali o esterne, su questioni e tematiche specifiche che il/la giovane sente siano importanti da approfondire. In questo senso, OLP e referente di progetto svolgono una funzione facilitatrice di inserimento, finalizzata alla conoscenza e al rapporto tra giovane e organizzazione comunale.

A cadenza mensile, l'OLP organizza un incontro di monitoraggio delle competenze acquisite con la presenza del/la giovane e dell'assessore di riferimento. Gli incontri saranno gestiti utilizzando strumenti che facilitino la comunicazione, la rielaborazione delle competenze acquisite, la verifica e l'autovalutazione, di stampo partecipativo.

Contatti di riferimento

- OLP: Veronica Sommadossi 347 2734262 veronica.sommadossi@gmail.com
- Referente di progetto: Nicola Frizzera 333 3342221
assessore.frizzera@comune.vallelaghi.tn.it

Formazione specifica

Il/la giovane in servizio civile potrà fruire di un percorso formativo personalizzabile, attraverso gli appuntamenti di formazione generale organizzati dall'Ufficio provinciale. A questo va aggiunto il percorso di formazione specifica, organizzato direttamente dal Comune di Vallelaghi.

Il percorso di formazione specifica ha l'obiettivo di trasmettere e accrescere le conoscenze e competenze necessarie al/alla giovane per operare all'interno del proprio percorso, e per permettere un efficace raggiungimento dei due macro-obiettivi legati alla Comunicazione istituzionale e alla cittadinanza attiva. La formazione specifica, per un totale di 56 ore, è così composta:

- Formazione generale e specifica sulla sicurezza sul lavoro, (4+4 ore in modalità blended);
- Momento di Accoglienza dedicato durante la prima settimana, con approfondimento su:
 - Struttura organizzativa e amministrativa di un ente locale (Organi, Servizi, Codice di comportamento e norme anticorruzione, GDPR e privacy), a cura del personale Comunale (8 ore);
 - Contesto socio-culturale e associativo locale, proposto dall'assessore competente (8 ore).
- Introduzione alle metodologie legate alla partecipazione sociale e alle tecniche partecipative, a cura di Veronica Sommadossi (8 ore);
- Strumenti di comunicazione web & social, in sinergia con progetti analoghi attivati sul territorio con il Piano Giovani di Zona (16 ore);
- Introduzione a dashboard & reporting per il monitoraggio delle attività, a cura di Nicola Frizzera (8 ore).

Monitoraggio e valutazione in itinere

La fase di monitoraggio e valutazione ha la finalità di tenere traccia documentale del percorso del/della giovane in servizio civile per garantire uno svolgimento il più proficuo possibile per tutti gli attori coinvolti nel progetto. Il monitoraggio vuole essere un processo di ricerca ed analisi per una comprensione approfondita di quello che succede, di documentazione per avere evidenza scritta, e di decisione, per saper operare scelte, correzioni ed evidenziare aree di miglioramento. Tra gli attori in gioco, oltre al/alla giovane in servizio civile e all'OLP, possono esserci anche figure terze come il referente di progetto del servizio civile.

A cadenza mensile, l'OLP organizza un incontro di monitoraggio delle competenze acquisite con la presenza del/la giovane e dell'assessore di riferimento. Gli incontri saranno gestiti utilizzando strumenti che facilitino la comunicazione, la rielaborazione delle competenze acquisite, la verifica e l'autovalutazione, di stampo partecipativo.

Il monitoraggio ha il duplice scopo di valutare le azioni previste da progetto e le abilità e competenze acquisite dal/la giovane. Per permettere tutto ciò, da parte del/della giovane si richiede la compilazione di un diario in cui riporterà la descrizione delle attività svolte e le competenze acquisite, fornirà altresì una sua valutazione sull'andamento delle attività e una riflessione di come lui/lei sta facendo il proprio lavoro.

Per realizzare un buon monitoraggio delle attività, a cadenza mensile ci sarà un incontro tra OLP e giovane in servizio civile in cui il primo fornirà esplicite informazioni sull'avanzamento del progetto in modo che il/la giovane possa confrontarla con la sua autovalutazione. In questi incontri mensili, il/la giovane avrà il compito di redigere una sintesi di quanto comunicato e discusso con l'OLP. Questi momenti vorrebbero rappresentare un momento concreto in cui il giovane si esprime su quanto svolto fino a quel momento per dare la possibilità all'OLP e alla Fondazione tutta di poter migliorare la sua proposta di servizio civile in corso d'opera per lo stesso progetto, ma anche per i progetti futuri analoghi.

L'OLP avrà, analogamente, il compito di redigere un report sull'andamento del progetto e un altro report sul giovane per dare feedback concreti sull'andamento delle attività.

Criteri di valutazione nel processo di selezione

La valutazione delle candidature pervenute entro i termini previsti avverrà mediante un colloquio, nel quale saranno valutati i candidati/e secondo i criteri sotto descritti. I soggetti che gestiranno tale fase saranno tre: l'Operatore Locale di Progetto, il referente di progetto, un referente amministrativo del Comune di Vallelaghi.

La selezione sarà svolta a gennaio 2021 mediante colloquio online, per via delle restrizioni derivanti dall'emergenza sanitaria. La data precisa sarà comunicata ai candidati/e una volta definita.

Garantendo pari opportunità a tutti gli interessati/e, in fase di selezione verranno valutate:

- Motivazione verso i temi del progetto (es. motivazione mostrata verso le tematiche proposte di comunicazione e supporto alle associazioni - 20 punti).
- Lavoro di gruppo e competenze relazionali (es. domande su esperienze, anche in contesti differenti, per valutare i comportamenti agiti in contesti di gruppo e competenze relazionali – 20 punti);
- Disponibilità e flessibilità (es. Domande situazionali per valutare i comportamenti agiti in merito a flessibilità nella gestione dei compiti assegnati e disponibilità - 20 punti);
- Competenze informatiche (es. possesso di ECDL o altra formazione informatica specifica, competenza su siti web e social network - 20 punti).
- Eventuali esperienze pregresse coerenti con il progetto di servizio civile (es. eventuali esperienze analoghe o hobby inerenti le tematiche proposte - 10 punti).
- Conoscenza generale del territorio della Valle dei Laghi (es. Conoscenza generale del territorio in cui opererà - 10 punti).

Saranno ritenuti idonei/e i candidati/e che raggiungeranno almeno 60 punti totali.

Elenco competenze certificabili in riferimento alle attività

Il percorso prevede l'acquisizione da parte del/la giovane sia di conoscenze e competenze tecniche nell'ambito di riferimento, che di competenze trasversali, "rivendibili" anche in contesti differenti e legate alla costruzione della propria identità professionale e di cittadino.

Conoscenze e competenze tecniche

- Conoscenze informatiche per la progettazione, realizzazione e implementazione di contenuti online e siti web
- Conoscenze grafiche di base
- Conoscenze di Social media management
- Tecniche di comunicazione e pubbliche relazioni di persona e a distanza
- Tecniche di redazione testi
- Tecniche di analisi delle problematiche manifestate dagli attori del territorio
- Tecniche di progettazione e co-progettazione partecipata e lavoro di rete
- Conoscenza del territorio di Vallelaghi e delle sue caratteristiche e risorse (rete formale e informale di risorse, tessuto sociale)
- Funzionamento degli enti locali (norme e prassi) e dei servizi Comunali
- Tecniche di monitoraggio delle azioni progettuali e rappresentazione dei risultati

Competenze trasversali

- Comunicazione interpersonale: Capacità di utilizzare efficacemente il linguaggio verbale e l'espressione non verbale (gestualità, tono della voce, ecc.) rispetto alle diverse finalità della comunicazione e a seconda del contesto. Capacità di informare ed esporre fatti ed il proprio punto di vista, raccogliere informazioni, convincere, motivare ed interessare.
- Lavoro di gruppo: Capacità di collaborare e cooperare per il raggiungimento di obiettivi comuni. Saper riconoscere e valorizzare le risorse degli altri all'interno del gruppo. . Capacità di adattarsi in modo funzionale alle esigenze del gruppo, partecipando attivamente e sintonizzandosi al gruppo.
- Flessibilità: Capacità di adattarsi al contesto e alle diverse richieste situazionali: implica il saper affrontare le situazioni, problematiche e non, al fine di raggiungere gli esiti attesi.
- Autoefficacia: Essere fiduciosi delle proprie capacità, necessarie per arrivare al meglio alla conclusione di un dato compito.
- Consapevolezza organizzativa: Capacità di percepire in modo realistico i meccanismi impliciti che regolano l'organizzazione, riconoscendo con facilità le reti sociali essenziali e le sottostanti dinamiche sociali e politiche.
- Problem solving: Capacità di individuare e comprendere gli aspetti essenziali dei problemi per riuscire a definire le priorità, valutare i fatti significativi, sviluppare possibili soluzioni ricorrendo sia all'esperienza sia alla creatività, in modo da arrivare in tempi congrui ad una soluzione efficace.
- Pianificazione delle attività: Capacità di stabilire le priorità, di equilibrare risultati e risorse disponibili, di articolare tempi di lavoro e azioni coerentemente con gli obiettivi da raggiungere.
- Time management: Capacità di utilizzare il tempo in modo efficiente ed efficace, individuando priorità in termini di importanza e urgenza. Capacità di stabilire tempi di lavoro coerentemente con gli obiettivi da raggiungere e con le risorse a disposizione.

Tali conoscenze e competenze sono coerenti con la professione di Addetto/a alla comunicazione interna presente sull'Atlante delle Professioni (www.atlantedelleprofessioni.it) e con le professioni di Specialisti delle relazioni pubbliche, dell'immagine e professioni assimilate (2.5.1.6.0) nella classificazione delle professioni ISTAT CP2011.