

Front and back office – opportunità di crescita professionale e personale

Il Centro per la Cooperazione Internazionale (CCI) è un'associazione non profit con sede a Trento. Attraverso due Unità Operative diverse e complementari per profili di specializzazione - Competenze per la società globale (CSG) e Osservatorio Balcani e Caucaso Transeuropa (OBCT) - il CCI opera a livello territoriale, nazionale e internazionale per promuovere la costruzione di relazioni internazionali dal basso, favorendo la partecipazione della società civile e dei territori in iniziative di cooperazione allo sviluppo, nel percorso di integrazione europea, nell'attuazione dell'Agenda 2030, nella promozione della pace e dei diritti umani.

Il CCI offre servizi di formazione e consulenza, accompagna e anima reti e sostiene la professionalizzazione del settore della cooperazione internazionale e la qualità degli interventi, così come la produzione di conoscenza e di raccomandazioni rivolte a decisori politici, mondo produttivo e terzo settore. Con moduli formativi, progetti locali e internazionali, eventi pubblici, iniziative di sensibilizzazione e la promozione di azioni che incoraggiano la partecipazione, rafforza le competenze degli attori territoriali, nazionali e internazionali affinché agiscano responsabilmente a livello locale e globale.

Il CCI ricopre un ruolo significativo nell'attivazione di processi tanto in Trentino quanto all'interno delle reti nazionali e internazionali in cui è inserito. Un luogo dove la solidarietà e la cooperazione internazionale divengono lenti preziose per cogliere le connessioni tra le dinamiche sociali locali e le questioni globali di natura sociale, ambientale ed economica.

ANALISI DEL CONTESTO

L'attuale documento progettuale origina dall'ultimo progetto SCUP realizzato presso il CCI che prevedeva all'interno delle varie attività legate alla formazione e alla ricerca anche attività di supporto all'area trasversale e nello specifico alla segreteria organizzativa e all'amministrazione.

Dopo un'attenta riflessione e attraverso i feedback raccolti dalle giovani in SCUP si è ritenuto necessario proporre un progetto indipendente per rendere il percorso formativo completo con l'obiettivo di valorizzare il contributo della/del giovane in SCUP in un ambito che vede la nostra realtà sempre più impegnata, poiché le attività delle due unità operative si intrecciano continuamente con l'area trasversale della segreteria organizzativa e amministrazione (es. Convenzioni, progettazione, partecipazione a bandi, report finanziari di progetti, etc.) e la parallela volontà di offrire un percorso professionalizzante costruito ad hoc per i e le giovani al fine di permettere l'acquisizione di competenze utili al loro futuro lavorativo imparando a gestire i molteplici aspetti tecnici, economici e organizzativi di realtà estremamente sfaccettate come il Centro per la Cooperazione Internazionale

Il Centro per la Cooperazione Internazionale è un'organizzazione impegnata nel pianificare e gestire attività di ricerca, formazione, sensibilizzazione e comunicazione sia a livello locale che internazionale. Il CCI è costituito da due Unità Operative e da tre aree trasversali: la segreteria organizzativa, l'ufficio amministrazione e il settore comunicazione. Il buon funzionamento dell'organizzazione è caratterizzato da una collaborazione armonica tra tutte le figure professionali che attraverso le proprie specificità permettono il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi.

ORGANIGRAMMA CCI



FINALITÀ E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO SCUP

Il progetto intende offrire alla/al giovane un'opportunità per mettersi in gioco, sperimentarsi nel mondo del lavoro ed iniziare un percorso di conoscenza, di riflessione critica e di partecipazione che porti all'acquisizione di competenze sia professionali che personali. Al centro del progetto vi è la volontà di accompagnare la/il giovane in un percorso di professionalizzazione, di cittadinanza attiva e responsabile, volto allo sviluppo di capacità trasversali.

Il presente percorso intende supportare la/il giovane in un'esperienza indirizzata alla conoscenza e all'apprendimento degli strumenti gestionali ed amministrativi utilizzati dall'ente, indispensabili alla realizzazione e alla gestione di attività che spaziano dalla progettazione europea, alla formazione, all'informazione e alla ricerca. La/Il giovane affiancherà il personale amministrativo e la segreteria organizzativa relativamente alle attività di front-office e back-office, con un focus sulla gestione finanziaria di attività soggette a contributo, finanziamenti europei ma non solo, per vari progetti sviluppati dal Centro come capofila o partner.

In termini di apprendimento, attraverso l'inserimento all'interno delle attività del Centro, le/i giovani impareranno:

- ad utilizzare gli strumenti amministrativi impiegati dall'Ente;
- a supportare il personale nella gestione finanziaria di progetti e attività soggette a contributo (europeo o altre tipologie di finanziamento);
- ad utilizzare e gestire i documenti amministrativi dell'Ente;
- a promuovere attività e progetti attraverso i canali dell'Ente;
- ad allestire gli spazi, i materiali e le strumentazioni necessarie per lo svolgimento delle attività, garantendo il funzionamento delle strumentazioni anche di tipo informatico;
- a elaborare, compilare, classificare informazioni e dati.

Svilupperanno inoltre capacità di analisi e di problem solving e acquisiranno capacità collaborative a supporto dei diversi ambiti organizzativi.

ATTIVITÀ

1. Supporto alle attività della segreteria generale e organizzativa e alla gestione delle richieste che arrivano agli account del Centro (via e-mail, telefono, canali social etc.);
2. Supporto alla gestione dell'uso spazi;
3. Supporto all'esecuzione di compiti amministrativi;
4. Supporto alla stesura e alla rendicontazione di attività soggette a contributo;
5. Supporto alla promozione del Centro e delle sue attività, tramite l'aggiornamento del sito e dei canali di comunicazione istituzionale;
6. Supporto alla gestione e aggiornamento di database

FASI DI PROGETTO

Il/la giovane sarà costantemente accompagnata dalla OLP Chiara Cont nelle attività quotidiane che prevedono momenti di affiancamento allo staff e altri con mansioni da svolgere in autonomia.

Il percorso sarà suddiviso nelle seguenti fasi:

1. **ACCOGLIENZA E FORMAZIONE:** nel corso dei primi tre mesi la/il giovane verrà inserito nell'organizzazione (conoscenza staff, aree di lavoro del CCI, strumenti di lavoro, etc.) e verrà erogata la formazione specifica per il 60% del totale. In questo periodo affiancherà la OLP attraverso un'osservazione partecipata in modo da poter ricondurre le conoscenze acquisite ad azioni operative (Mesi: I e II)
2. **ATTIVAZIONE:** a seguito del terzo colloquio di monitoraggio individuale alla/al giovane verranno affidati i primi incarichi da svolgere in autonomia nella realizzazione delle attività previste dal progetto definendo in maniera più specifica compiti e attività. (Mesi: III)
3. **INIZIATIVA E AUTONOMIA:** a partire dal 4° mese di servizio la/il giovane diventerà più autonomo rispetto al piano operativo proposto e potrà proporre suggerimenti per implementare il suo portfolio di attività anche inserendo elementi non esplicitamente menzionati nel progetto, ma coerenti con l'obiettivo generale del progetto SCUP. (Mesi: IV, V, VI, VII, VIII, IX)
4. **VALUTAZIONE:** negli ultimi 3 mesi di progetto SCUP, accompagnato dalla OLP, la/il giovane sarà invitato a chiudere le attività iniziate e ad avviare un percorso di riflessione personale e professionale. A partire dalla propria esperienza la/il giovane verrà stimolato ad "immaginarsi" in un contesto professionale a partire dalle competenze acquisite durante il progetto SCUP. (Mesi: X, XI, XII)

Per poter svolgere le attività del progetto, alla/al giovane in Servizio Civile verrà erogata una formazione che consentirà di acquisire conoscenze, abilità e competenze necessarie per poter agire con sicurezza nelle diverse situazioni che si troverà ad affrontare. Le metodologie utilizzate comprendono riferimenti teorici, sperimentazione di attività legate al progetto SCUP, momenti di confronto, dibattito e messa a punto di idee da sperimentare.

Formazione specifica (75 ore)

Introduzione al Project Cycle Management (e-learning) PCM

Durata: 25 ore asincrone

Il corso presenta le diverse fasi del ciclo di progetto e approfondisce in particolare le fasi di identificazione e formulazione, con un focus particolare sugli strumenti che vengono utilizzati.

Obiettivi:

1. Conoscere il ciclo di progetto, la logica che lo governa e l'utilizzo che ne viene fatto negli interventi di cooperazione internazionale
2. Familiarizzare con gli strumenti e le tecniche necessarie per l'identificazione e la formulazione dei progetti

Il corso è strutturato in 7 moduli consecutivi. Una volta completati tutti i moduli del corso, si avrà accesso al test finale nel quale verranno valutate le conoscenze acquisite e sarà possibile ottenere l'**attestato di partecipazione** al corso.

Formatore:

Valentino Piazza, da 10 anni è professore del Master in Integrazione Europea dell'Università di Padova.

SI PARTE: GESTIRE PROGETTI EUROPEI. Project, financial e communication manager

Durata: 24 ore in presenza

Il corso si focalizza sulla fase di gestione di progetti europei nell'ambito della cooperazione internazionale. Verranno approfonditi alcuni strumenti dei diversi profili impegnati in questa fase ovvero del project, financial e communication manager.

Obiettivi:

Conoscere i principali strumenti e procedure di gestione tecnica e finanziaria dell'europrogettazione applicata alla cooperazione internazionale

Formatore:

Valentino Piazza, da 10 anni è professore del Master in Integrazione Europea dell'Università di Padova.

La gestione organizzativa: modelli, strumenti, esperienze e applicazioni

Durata: 4 ore in presenza

Il corso mira a condividere con la/il giovane i principali approcci metodologici utilizzati all'interno del CCI per la gestione delle attività.

Obiettivi:

- Autovalutazione delle conoscenze iniziali dei partecipanti in relazione alle tematiche della progettazione, gestione e organizzazione;
- Valutazione della performance in ambito organizzativo e gestionale: criteri, metodi, esempi;
- Gestione delle attività della segreteria generale e organizzativa ai fini dell'ottimizzazione delle prestazioni;
- Conoscenza di criteri e metodi per la gestione in itinere e la rendicontazione finanziaria di progetti europei e attività soggette a contributo (esempi e applicazioni).

Formatrice:

Chiara Cont: Responsabile della segreteria organizzativa del CCI; project finance and administrative officer in progetti finanziati con fondi europei e nazionali, sia come coordinatore che come partner.

Grafica e Social Network

Durata: 10 ore in presenza

Il corso offre conoscenze teoriche e strumenti in grado di coniugare abilità, creatività e sensibilità per trasmettere efficacemente messaggi e valori al target di riferimento individuato dal committente attraverso la capacità di analisi sull'uso della comunicazione nella società contemporanea.

Obiettivi

1. Conoscere e saper utilizzare in autonomia le funzioni di base del programma InDesign e di Canva per la creazione di volantini promozionali di attività o eventi;
2. Apprendere a creare dei volantini efficaci;
3. Conoscere e acquisire competenze avanzate per l'utilizzo di social network e sito web del Centro per la Cooperazione Internazionale;
4. Riflettere sul senso della comunicazione sociale e conoscere alcuni strumenti trasversali all'attività di comunicazione, quali il progetto comunicativo, la pianificazione strategica, la normativa sul copyright.

Formatrici:

Roberta Zambelli: CCI, Sociologa specializzata in studi di genere, ha lavorato per un'associazione e casa editrice femminista, erogando formazioni ad insegnanti, studenti e in ambito aziendale.

Roberta Bertoldi: CCI-OBCT, Redattrice e content manager. Dal 2001 al 2004 lavora per Unimondo, nodo italiano del network internazionale OneWorld e dal 2005 è redattrice di Osservatorio Balcani e Caucaso Transeuropa. Esperta di sistemi di content management.

Parità di genere e rispetto delle differenze

Durata 4 ore

Le pari opportunità di genere e la valorizzazione delle differenze devono essere temi trasversali e fondativi di una società per favorire la crescita di cittadine e cittadini consapevoli e attivi in tutti i contesti di vita, nella società, nella famiglia e nel lavoro.

Il modulo mira a fornire strumenti e metodologie per superare gli stereotipi basati sul genere, proponendo interventi di prevenzione, informazione e sensibilizzazione. Per approfondire la formazione in presenza verrà proposto ai/alle partecipanti di seguire il corso online "Discriminazioni e ingiustizie sociali: uno sguardo intersezionale" disponibile sulla piattaforma e-learning del CCI.

Formatrice:

Roberta Zambelli: CCI, Sociologa specializzata in studi di genere, ha lavorato per un'associazione e casa editrice femminista, erogando formazioni ad insegnanti, studenti e in ambito aziendale.

Formazione esterna

Corso sicurezza nei luoghi di lavoro

Durata: 8 ore in presenza

- parte generale 4 ore
- parte specifica rischio basso 4 ore

Formatore: Università Popolare Trentina

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO E LA CONNESSIONE CON LE ALTRE ATTIVITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

Il progetto di Servizio Civile avrà una durata di 12 mesi e si svolgerà presso le sedi del CCI. La/Il giovane sarà dotato di una postazione lavoro (scrivania, pc, materiale di cancelleria, telefono, armadietto) e avrà a disposizione tutta la documentazione necessaria per svolgere le attività previste dal progetto. Il/la giovane sarà accompagnata durante tutta l'esperienza dalla OLP Chiara Cont e dallo staff del CCI, che conoscerà personalmente e con cui interagirà nella quotidianità.

Il progetto, di 12 mesi, prevede una media di 30 ore settimanali su 5 giorni, per un totale di 1.440 ore. L'orario verrà organizzato in funzione delle attività previste, indicativamente dal lunedì al venerdì tra le 8.30 e le 18.00, con la possibilità saltuaria di orario serale o presenza nel fine settimana qualora vi sia la necessità.

DIMENSIONE DI FORMAZIONE ALLA CITTADINANZA RESPONSABILE CHE IL PROGETTO GARANTISCE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA SOSTENIBILITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Il documento SCUP mira a promuovere la cittadinanza responsabile attraverso l'apprendimento teorico (la formazione specifica) ed esperienziale (le attività di progetto e il contesto in cui il progetto si svolge) al fine di diventare una/un cittadina/o informato e dotato di spirito critico.

La/il giovane in Servizio Civile al termine del percorso avrà sviluppato le seguenti competenze:

- Essere consapevole di vivere in una rete interconnessa, dove le azioni e scelte di ognuno producono degli effetti non solo localmente, ma anche a livello nazionale e spesso internazionale.
- Essere in grado di promuovere la parità di genere essendo consapevole delle differenze tra eguaglianza formale e eguaglianza sostanziale.
- Adottare comportamenti e stili di vita/professionali attenti all'ambiente (utilizzo e creazione di prodotti digitali invece che cartacei, attenzioni riguardo alle azioni di mitigazione climatica all'interno dei luoghi in cui si troverà ad operare)

CONTATTI CON RETE DI SOGGETTI LOCALI, NAZIONALI E INTERNAZIONALI

Il/la giovane, a seconda delle differenti attività, verrà a contatto con la rete delle realtà partner e dei finanziatori (locali, nazionali, internazionali) che collaborano con il Centro per la Cooperazione Internazionale.

Per citarne alcuni: Provincia Autonoma di Trento, Università degli Studi di Trento, Forum Trentino per la Pace e i Diritti Umani, Fondazione Caritro, Farete - Rete Trentina Organizzazioni di Cooperazione Internazionale, Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Commissione Europea, Parlamento Europeo e molti altri.

REQUISITI DEI GIOVANI

Non sono richiesti requisiti in quanto al/la giovane verrà erogata una formazione specifica per svolgere il progetto SCUP.

Le seguenti conoscenze pregresse potranno tuttavia facilitare l'apprendimento di nuove informazioni:

- conoscenza dei principali strumenti informatici;
- conoscenza del pacchetto Office;
- conoscenza della lingua inglese.

A livello personale il/la giovane dovrà:

- dimostrare curiosità e entusiasmo nell'apprendimento;
- dimostrare interesse e sensibilità rispetto alle tematiche sviluppate dal Centro e avere un atteggiamento positivo nei confronti delle differenze culturali, religiose e di genere;
- possedere una predisposizione a lavorare in gruppo e a relazionarsi con gli altri;
- assumere un comportamento eticamente responsabile.

La selezione avverrà tramite colloquio orale in presenza delle OLP attraverso una valutazione attitudinale delle/dei candidati in relazione ai seguenti criteri: interesse e conoscenza del progetto SCUP, interesse nell'ambito organizzativo/amministrativo e nella gestione di attività progettuali, capacità di relazione e disponibilità al lavoro in gruppo, motivazione all'impegno nel Servizio Civile. Sarà idoneo chi raggiungerà un minimo di 60 PUNTI SU 100.

Il processo di selezione rispetterà i principi delle pari opportunità per tutti e non valuterà in alcun modo aspetti quali elementi di genere, di etnia, di religione, di appartenenza politica. È considerato motivo di esclusione la non partecipazione al colloquio di selezione, nelle date e negli orari adeguatamente comunicati.

CARATTERISTICHE PROFESSIONALI OLP

OLP 1 Chiara Cont: accreditata dal 2017 attraverso il corso proposto dall'Ufficio Servizio Civile della Provincia Autonoma di Trento - laureata in Operatore del turismo culturale presso la Facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università degli Studi di Ferrara. Responsabile della segreteria organizzativa del CCI; project finance and administrative officer in progetti finanziati con fondi europei e nazionali. Dal 2008 al 2011 è stata referente tecnica nell'ambito dei Piani Giovani di Zona della Provincia di Trento.

OLP 2 Martina Camatta: accreditata dal 2019 attraverso il corso proposto dall'Ufficio Servizio Civile della Provincia Autonoma di Trento - laureata in Filosofia e Scienze della Formazione è esperta di progettazione formativa. Dal 2006 al 2011 ha lavorato presso il Forum trentino per la Pace e i Diritti Umani. Dal 2012 lavora al CCI ed è coordinatrice del Centro Insegnanti Globali, servizio del CCI. È formatrice in percorsi sull'Educazione alla Cittadinanza Globale in ambito formale e non-formale e responsabile del Progetto sperimentale sull'ECCG.

GESTIONE MONITORAGGIO E VALUTAZIONE IN COERENZA CON QUANTO PREVISTO DAI CRITERI

Il monitoraggio prevede una raccolta di dati e un'analisi degli stessi al fine di fornire informazioni funzionali alla risoluzione di problemi che potrebbero presentarsi durante la realizzazione del progetto SCUP; serve inoltre a verificare l'andamento dello stesso in relazione al piano originario. Si tratta quindi di un'attività di controllo tesa ad assicurare che non ci si allontani dagli obiettivi prefissati.

L'attività di monitoraggio mira a registrare e misurare in maniera partecipativa la realizzazione del percorso formativo-esperienziale in coerenza con gli obiettivi e le attività previsti dal presente progetto.

Il sistema di monitoraggio prevede:

1. tre questionari somministrati all'inizio del progetto (1° mese), uno intermedio (6° mese) ed uno finale (12° mese)
2. 12 incontri mensili attraverso un colloquio con l'OLP per verificare l'andamento del percorso formativo ed esperienziale (comprensivo di domande guida di autovalutazione) e ricalibrare le fasi del progetto alla luce delle eventuali richieste o bisogni specifici del giovane
3. la scheda-diario del giovane in SCUP
4. il test di autovalutazione delle competenze

La valutazione del progetto sarà sviluppata in maniera partecipata rileggendo tutta la documentazione raccolta nei 12 mesi al fine di compilare la scheda di monitoraggio del progetto e il report conclusivo sulle attività svolte per quanto attiene il percorso di crescita di ciascun giovane. La relazione finale comprenderà anche i diversi feedback dati dai formatori e dallo staff del CCI con cui il/la giovane avrà interagito durante il suo

percorso.

COMPETENZE ACQUISIBILI:

Partendo dalle attività che saranno proposte ai/alle giovani, è stata effettuata una ricerca mirata all'interno dei repertori regionali presenti in Italia, al fine di identificare quei profili professionali che maggiormente si avvicinano alle attività del presente progetto. All'interno dei profili professionali selezionati sono presenti quelle competenze che i/le giovani potranno portare a validazione ed eventualmente a certificazione. In particolare, i nostri obiettivi in termini di competenze fanno riferimento al profilo professionale di "Operatore amministrativo-segretariale" descritto all'interno del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della regione Emilia Romagna, settore 24.

La competenza che i/le giovani potranno certificare è:

Sistematizzazione comunicazioni e documenti

Descrizione: Effettuare la stesura di un progetto formativo

Obiettivo: Documenti redatti correttamente nei contenuti e nella forma grafica

CONOSCENZE	ABILITÀ/CAPACITÀ
<ul style="list-style-type: none">● terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese● inglese commerciale: concetti base● servizi internet (navigazione, motori di ricerca posta elettronica, ecc.)● principali attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)● funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e archiviazione digitale● tecniche di comunicazione scritta verbale e digitale● principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza● la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)	<ul style="list-style-type: none">● applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune● adottare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni● comprendere e interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale anche in lingua inglese● valutare la correttezza e la rispondenza degli output con gli obiettivi comunicazionali definiti

Al termine della sua esperienza presso di noi la/il giovane avrà acquisito numerose competenze spendibili in molteplici contesti lavorativi.