

## **TITOLO: “Comunicazione, Marketing e Social per il non profit”**

### **Enti proponenti:**

Villa S. Ignazio Cooperativa di Solidarietà Sociale Onlus  
in collaborazione con la Cooperativa Samuele

### **Progetti a totale finanziamento provinciale: tipologia A.**

Data avvio progetto: 01/12/2023

Durata progetto: 12 mesi – 1.440 ore

### **Sedi di svolgimento delle attività:**

Cooperativa Villa S. Ignazio – via delle Laste, 22 – 38121 Trento

Cooperativa Samuele – via delle Laste, 22 – 38121 Trento

### **Numero giovani da impiegare nel progetto: 1**

## **CARATTERISTICHE DEL CONTESTO**

Ancora oggi nelle organizzazioni non profit si commette l'errore di non dare la giusta importanza alla comunicazione. Fare bene le cose non significa fermarsi alla loro realizzazione, ma anche raccontarle nel modo migliore. Oggi è essenziale avere organizzazioni e individui capaci di comunicare in modo efficace e di muoversi con agilità nel contesto digitale, riuscendo così a dare una nuova e incisiva forma all'azione sociale. La comunicazione e il marketing sociale sono leve indispensabili per farsi conoscere e raccontare quello che si fa, creare consenso intorno alle proprie cause, fare promozione culturale, rafforzare l'appartenenza delle persone. Comunicare consente di ridefinire la propria identità, attraverso il racconto di sé e delle attività e dei servizi proposti.

Dunque, investire in una comunicazione di qualità è fondamentale anche per le Cooperative sociali come Villa Sant'Ignazio e Samuele. E questo funziona di più se si lavora sul campo, coinvolgendo direttamente le nuove generazioni attraverso un approccio *learning by doing- imparando facendo*. Ecco perché la collaborazione in ambito comunicativo tra queste due cooperative ha trovato terreno fertile nell'ambito del servizio civile, con il risultato di aumentare l'efficacia comunicativa di entrambe le realtà e di offrire ai giovani l'opportunità di un significativo percorso di crescita personale. Il futuro della comunicazione all'interno delle organizzazioni non profit prevede uno sviluppo caratterizzato da un'integrazione più profonda tra l'azione sociale e lo sviluppo commerciale.

Tale progetto di servizio civile dimostra la possibilità di formare un/una giovane consapevole del forte legame tra valori sociali e scelte economiche, in grado di agire come promotore/trice di un'economia solidale, concreta, fondata su nuove competenze professionali.

Grazie alle collaborazioni dei nostri Enti sul territorio il/la giovane potrà incontrare diverse realtà: dal CSV Trentino all'Aquila Basket (Dolomiti Energia per il no profit), dalle reti del CNCA Trentino e del Jesuit Social Network agli Enti della Fondazione S. Ignazio, dai piccoli produttori biologici locali alle diverse associazioni con cui i due Enti collaborano quotidianamente.

## **OPERATIVITÀ GIÀ IN ATTO E INSERIBILITÀ DEL SERVIZIO CIVILE**

Grazie al Servizio Civile, le cooperative Villa S. Ignazio e Samuele hanno intensificato la sinergia fra i due uffici comunicazione che, sulla base degli obiettivi e le strategie organizzative, definiscono le modalità più idonee per raccontare realtà così complesse ed eterogenee.

Questo terreno fertile, di confronto e scambio, ha prodotto anche delle nuove pratiche rispetto al lavoro sugli strumenti web, sulla produzione di materiali informativi cartacei, sulla promozione di eventi e progetti, sulla narrazione dei vissuti e dei momenti di quotidianità delle realtà, creando spazi di condivisione interna. Particolarmente significativa è l'attenzione posta alla comunicazione online che, soprattutto mediante il potenziamento dei principali social network, ha garantito una crescita dei pubblici.

I giovani scup assumono un valore particolarmente arricchente, poiché, essendo loro abili ed esperti fruitori della rete e dei nuovi mezzi comunicativi, possono apportare alle organizzazioni conoscenze e competenze nuove. Allo stesso tempo i/le ragazzi/e coinvolti hanno l'opportunità di crescere e sperimentarsi in un ambiente formativo e professionalizzante, in cui gli strumenti comunicativi assumono un forte valore sociale e di responsabilità civile.

Inoltre, può concretamente aiutare l'organizzazione a comprendere le modalità migliori per intercettare i pubblici più giovani e avvicinarli al mondo del sociale, del volontariato e dell'economia solidale, diffondendo una cultura della condivisione e della cittadinanza attiva con mezzi e linguaggi innovativi ed attrattivi. In particolare un'attenzione viene posta, anche in termini comunicativi, alla diffusione di un approccio di vita e di pensiero sostenibile che abbia a cuore l'ambiente in cui viviamo e le persone che ci abitano e ci abiteranno secondo l'"ecologia integrale" di Papa Francesco (cfr. enciclica Laudato Sii).

Il/la giovane verrà inserito in un contesto che, per la sua specificità, sollecita molto l'empatia, la costruzione di reti relazionali, l'accoglienza e l'ascolto reciproco ma che, contemporaneamente, grazie alle attività proposte, permette l'acquisizione di competenze tecniche nell'ambito della comunicazione sociale (cfr Obiettivi generali).

## ENTI PROMOTORI DEL PROGETTO

La **COOPERATIVA VILLA S. IGNAZIO** si occupa dell'accoglienza di persone in difficoltà, di progettazione e gestione di interventi in ambito sociale e formativo, dell'ospitalità di singoli e gruppi. Gli obiettivi sono la promozione umana e l'integrazione sociale delle persone, con particolare riferimento a soggetti socialmente svantaggiati. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso le diverse aree di lavoro che compongono la cooperativa: **la foresteria sociale**, la comunità di accoglienza residenziale per persone in difficoltà, l'area Focus – Formazione, Cultura e Sviluppo e l'area Faessieme con il dormitorio "Casa Orlando"; tutto grazie a una stretta collaborazione tra figure professionali e persone "volontariamente" attive, a diverso titolo, nell'organizzazione (giovani scup, ragazzi in alternanza s/l, persone impiegate in LPU, volontari,...). La Cooperativa aderisce al CNCA, il Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza, e al JSN, la rete delle realtà sociali italiane promosse dai Gesuiti.

A servizio delle diverse aree della Cooperativa, l'Ufficio Stampa e Comunicazione si propone di migliorare la qualità e la quantità dei flussi informativi sia interni all'organizzazione, che rivolti all'estero, mirando ad un'armonizzazione della comunicazione, per dare una visione d'insieme coerente all'ispirazione fondante in continua relazione con la Fondazione S. Ignazio e gli enti aderenti.

Dal 1998 la **COOPERATIVA SAMUELE** offre interventi di formazione al lavoro personalizzati che si sviluppano su livelli progressivi di apprendimento al fine di raggiungere con gradualità l'inserimento di contesti protetti o del libero mercato. I percorsi mirano al potenziamento della dimensione lavorativa e sociale di persone che presentano disabilità o versano in situazioni di disagio sociale; lo sviluppo di competenze trasversali relazionali e lavorative viene perseguito attraverso attività laboratoriali e/o teoriche, esperienze di tirocinio e il supporto costante di figure

educative e tecniche. All'accompagnamento al lavoro viene abbinata la produzione di beni che si immettono nel mercato riconoscendo così il valore del lavoro di ogni persona e contribuendo alla sostenibilità dei servizi. L'interventi si sviluppano in diversi settori (artigianato e vendita; ristorazione e bar; agricoltura sociale, viticoltura e manutenzione; trasformazione e confezionamento alimentare, vendita, segreteria e gestione magazzino) con logiche di mercato e autofinanziamento, valorizzando le risorse territoriali secondo criteri di equità sociale e di sostenibilità socioeconomica e ambientale.

Nel 2021 è nato il progetto **"La bottega di Samuele"**: si tratta di uno spazio di acquisto solidale che da un lato risponde all'esigenza di finalizzare la produzione del laboratorio di agricoltura sociale mentre dall'altro sostiene gli attori dell'economia solidale e i produttori del trentino, scelti per impatto sociale, sostenibilità ambientale e filiera corta. A questa si affianca la bottega storica, il **"negozio Artelier"**, che da anni vende i prodotti del laboratorio del cuoio in centro città.

## **I/LE GIOVANI DA COINVOLGERE, MODALITA' E CRITERI DI SELEZIONE**

Si intende impiegare all'interno di questo progetto un giovane, senza distinzione di genere. Come per l'edizione passata e gli altri progetti di servizio civile prendiamo in considerazione tutte le candidature comprese situazione di disabilità certificata (quando compatibile con l'attività proposta) e di persone straniere o rifugiate.

Al fine di permettere al/alla giovane di fare l'esperienza più idonea possibile alla propria persona e in rapporto al contesto in cui si dovrà inserire, si ritiene opportuno valutare i/le candidati/e in base ai seguenti elementi (definiti anche dal Regolamento SCUP), ovvero:

- conoscenza del progetto specifico (obiettivi, attività prevista, conoscenza dell'Ente);
- condivisione degli obiettivi del progetto;
- attitudine alle relazioni interpersonali e al lavoro in équipe;
- consapevolezza rispetto alle proprie risorse e fragilità;
- disponibilità all'apprendimento;
- voglia di mettersi in gioco;
- desiderio di impegnarsi e di portare a termine l'intero percorso;
- idoneità allo svolgimento delle mansioni;
- disponibilità e interesse al lavoro negli ambiti previsti dal progetto.

Tali aspetti verranno esplorati attraverso lo strumento del colloquio attitudinale con una serie di domande mirate; il colloquio sarà anche un'occasione importante per rispondere a eventuali dubbi/domande del candidato rispetto al progetto. Al colloquio di selezione saranno presenti l'OLP del progetto, la responsabile comunicazione di Samuele, la responsabile del Servizio Civile di Villa S. Ignazio e l'esperta di monitoraggio.

## **OBIETTIVI E ATTIVITÀ PREVISTI DAL PROGETTO E CONNESSIONE CON LE ATTIVITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE**

### **OBIETTIVI GENERALI**

Il progetto intende favorire nei/nelle giovani in servizio civile una crescita dal punto di vista personale e delle competenze utili all'ingresso nel mondo del lavoro.

Nello specifico, rispetto agli **apprendimenti tecnici**:

- Imparare come creare messaggi chiari, persuasivi e adatti al pubblico target, sia in forma scritta che verbale.
- Acquisire competenze nella gestione e promozione dei canali di social media, imparando come creare contenuti coinvolgenti e come interagire con il pubblico online.
- Migliorare le abilità di scrittura attraverso la creazione di articoli, post sui social media, comunicati stampa e altri tipi di contenuti.
- Apprendere concetti di base di design e utilizzo di strumenti di grafica per creare immagini e grafiche accattivanti.
- Imparare a sviluppare contenuti di marketing che siano in linea con gli obiettivi delle cooperative e le esigenze del pubblico.
- Sviluppare capacità di collaborazione e comunicazione con diverse parti interessate, tra cui membri della cooperativa, volontari e comunità locale.
- Stimolare la creatività nello sviluppo di nuove idee e approcci per la comunicazione e il coinvolgimento della comunità.
- Sviluppare una maggiore comprensione delle questioni sociali e delle sfide affrontate dalla comunità servita dalla cooperativa.
- Apprendere e/o affinare la capacità di utilizzo consapevole di newsletter, sito web, social network... quali strumenti trasversali all'attività dell'ufficio stampa e comunicazione;
- Riflettere sul senso della comunicazione sociale e del marketing al servizio delle realtà sociali.

Rispetto al rafforzamento delle **competenze trasversali**:

- Aumentare la consapevolezza rispetto alle proprie caratteristiche, risorse e limiti, migliorando la tua capacità di fare le scelte future.
- Raggiungere un certo grado di autonomia, responsabilità, flessibilità, intraprendenza, per il raggiungimento degli obiettivi condivisi.
- Sviluppare competenze relazionali legate all'ambito lavorativo attraverso diverse forme di collaborazione (con i colleghi, gli utenti, i responsabili, i referenti degli altri enti...) e competenze progettuali di base attraverso riflessione, confronto, condivisione, verifica con gli stessi.
- Avvicinarti ai temi dell'inclusione sociale delle persone con difficoltà e sviluppare la capacità di comunicare queste tematiche all'esterno.
- Crescere dal punto di vista umano, anche attraverso l'incontro con le diversità personali e culturali.

## **OBIETTIVI SPECIFICI E ATTIVITÀ**

Il presente progetto è centrato su attività di comunicazione e marketing di alcuni ambiti specifici delle due Cooperative: le botteghe (La Bottega di Samuele, il negozio Artelier) per la Coop. Samuele e il progetto "Villa&B" (una rivisitazione della Foresteria Sociale) per Villa Sant'Ignazio.

Il progetto si pone di perseguire alcuni obiettivi specifici, trasversali agli Enti, che sono poi declinati in attività per la realizzazione degli stessi. Queste ultime non sono, quindi, da considerarsi espone in modo cronologico vista la varietà delle attività a disposizione, la volontà di costruzione del percorso con il/la giovane interessato/a e l'impossibilità di conoscere a priori le sue attitudini. Il loro svolgimento sarà anche legato alle esigenze che di volta in volta verranno ritenute prioritarie a seconda degli avvenimenti e dei momenti dell'anno.

L'inserimento e la presenza nella struttura avverrà in modo graduale:

**1°-2° mese:** conoscenza, osservazione e inserimento delle realtà sociali di Villa S. Ignazio e Samuele (in particolare le Botteghe e la Foresteria Sociale), inserimento nelle equipe

dell'Ufficio Comunicazione dei due Enti, primo approccio agli strumenti utilizzati in ambito comunicativo

**3°-6° mese:** svolgimento delle diverse attività in affiancamento agli operatori e partecipazione alla formazione specifica;

**7°-11° mese:** maggior autonomia e auto-organizzazione nello svolgimento delle attività con il supporto e la presenza costante degli operatori;

**12° mese:** conclusione delle attività, condivisione dei lavori svolti, raccolta feedback sul progetto, autovalutazione delle esperienze.

*Durante il percorso dei 12 mesi il/la giovane verrà inserito/a gradualmente nelle equipe dell'Ufficio Stampa e Comunicazione dei due Enti nei quali collaborerà per raggiungere i seguenti obiettivi:*

**OBIETTIVO A: Sviluppare e potenziare strategie di comunicazione esterna alle organizzazioni, utilizzando strategie di marketing integrato.**

#### **Attività 1: Definizione del piano di comunicazione**

- analizza lo scenario di riferimento delle organizzazioni
- individua i pubblici di riferimento specifici e le loro caratteristiche (buyer personas) e il loro ipotetico avvicinamento all'acquisto (buyer's journey)
- definisce i tempi e le risorse necessarie
- sceglie i contenuti da comunicare, come organizzarli e programmarli
- formula gli indicatori per misurare l'efficacia degli interventi (Key Performance Indicator - KPI)
- individua e analizza le modalità e i processi di comunicazione già attuati

#### **Attività 2: Produzione di contenuti multimediali da veicolare**

- utilizza le principali applicazioni web gratuite per produrre contenuti multimediali (Canva, Mailchimp, Prezi, Piktochart, etc.)
- sceglie i canali di comunicazione più idonei a trasmettere le informazioni da diffondere
- struttura strategie di email marketing, implementando le Newsletter già esistenti, Flash News di Villa Sant'Ignazio e Newsletter della Cooperativa Samuele

#### **Attività 3: Cura della comunicazione sui social media aumentando l'engagement del pubblico di riferimento**

- seleziona e filtra fonti e notizie d'interesse agli Enti
- produce o sceglie le immagini / i video, prepara i testi e programma i post attraverso Creator Studio per promuovere i servizi coinvolti nel progetto e altre progettualità ad essi connesse
- crea contenuti "verticali" per Stories e Reel Instagram e supporta gli operatori nella creazione autonoma degli stessi
- carica i video sui canali YouTube
- immagina e progetta rubriche ad hoc per promuovere i servizi / i prodotti
- sceglie e veicola gli hashtag da utilizzare (#suceddeavilla, #labotegadisamuele, etc.)

#### **Attività 4: Gestione e aggiornamento contenuti dei siti web**

- produce articoli per i siti / i blog, individuando parole chiave utili per la SEO (Search Engine Optimization, è quella branca del web marketing che si occupa del posizionamento di un sito sui motori di ricerca)
- impara ad utilizzare le interfacce di WordPress e Shopify
- raccoglie materiali come immagini e link informativi

- supporta lo sviluppo degli e-commerce delle 2 Botteghe (foto e descrizioni prodotti, aggiornamento informazioni)
- pubblica contenuti

#### **Attività 5: Azioni Ufficio Stampa**

- redige e trasmette comunicati stampa
- collabora nell'organizzazione di conferenze stampa, convegni, momenti culturali, eventi speciali etc.
- utilizza fotocamera reflex per eventi delle cooperative
- sbobina gli interventi più rilevanti
- supporta la redazione e l'impaginazione del bilancio sociale

#### **Attività 6: Costruzione e pianificazione di una campagna di comunicazione per il 5x1000**

- produce i contenuti e lo slogan della campagna
- costruisce l'immagine coordinata e il depliant
- promuove online, sui social network e sui social media

#### **Attività 7: Comunicazione offline**

- realizza prodotti grafici per i canali cartacei (volantini, brochure, flyer)
- produce semplice materiale grafico informativo per le cooperative (totem, documenti informativi, istruzioni)
- utilizza programma gratuiti di grafica (Canva, Infogram, Scribus, Gimp, Inkscape)

#### **Attività 8: Realizzazione di eventi (Festival dell'Ecologia integrata, settimana dell'Accoglienza del CNCA, aperitivo RetroBottega...)**

- collabora in equipe con gli operatori e con gli/le altri giovani in servizio civile per definire contenuti ed effettuare la programmazione delle attività e la suddivisione dei compiti
- si occupa degli aspetti logistici (prenotazione e allestimenti sale)
- immagina e progetta in collaborazione con gli operatori eventi di promozione delle attività delle cooperative (anche creando nuove occasioni di co-marketing)

#### **OBIETTIVO B: Potenziare e promuovere i canali di comunicazione tra le due cooperative, con la possibilità di sviluppare anche nuovi strumenti di co-marketing**

*L'obiettivo è in linea con le strategie di sviluppo a lungo termine che la rete del compendio di Villa S. Ignazio si propone di portare avanti. Si tratta di un processo in essere ma che richiede tempo e che il/la giovane in servizio civile - supportato/a dagli uffici comunicazione dei due enti - può agevolare, contribuendo a costruire dinamiche orizzontali di comunicazione.*

#### **Attività 9: Agevolare i flussi di informazioni formali e informali intra e inter cooperative**

- costruisce mailing list e seleziona i destinatari interni alle organizzazioni
- partecipa a coordinamenti condivisi tra i due uffici di comunicazione delle cooperative per la progettazione di azioni comuni
- definisce i contenuti prioritari da veicolare e individua le azioni e gli strumenti da adottare (newsletter, mailing, strumenti google, broadcast WhatsApp etc.)
- collabora con gli operatori coinvolti nelle diverse aree delle Cooperative per renderli partecipanti attivi delle strategie comunicative (scambio di competenze)
- propone e organizza, con il supporto dei due uffici comunicazione, eventi e iniziative comuni alle due cooperative
- supporta lo scambio di informazioni tra le cooperative e la realizzazione di progetti comuni

## **OBIETTIVO C: Conoscere e sperimentare lo stile di accoglienza e di lavoro delle realtà sociali di Villa S. Ignazio e Samuele attraverso un servizio concreto negli ambiti principali coinvolti**

*Affinché il/la giovane possa inserirsi appieno in queste attività ci sembra importante, nella fase iniziale del progetto, favorire il contatto e l'osservazione degli ambiti su cui andrà a lavorare a livello comunicativo. Conoscere meglio le Cooperative che lo/la ospita, gli operatori e il funzionamento delle strutture e lo stile di accoglienza delle persone è fondamentale per una maggior consapevolezza di ciò che si intende comunicare sia rispetto al lavoro sociale che viene svolto sia rispetto ai servizi e ai prodotti che vengono realizzati.*

### **Attività 10: Affiancamento degli operatori nella Foresteria Sociale**

- gestisce il momento dei pasti (allestisce la sala prima dei pasti, supporta la cucina, serve i pasti in tavola, riordina la sala dopo i pasti, lava le stoviglie, riordina la cucina dopo le lavorazioni)
- predispone le sale formative e accoglie i gruppi (oltre 50 organizzazioni ogni anno usufruiscono dei nostri spazi per svolgere corsi di formazione, attività culturali, conferenze,...)
- riceve e inoltra le telefonate in entrata
- accoglie le persone che usufruiscono delle camere per i soggiorni
- cura degli ambienti comuni e degli spazi interni ed esterni

### **Attività 11: Affiancamento degli operatori nelle "Botteghe"**

presso la Bottega di Samuele:

- confeziona alimenti (confezionamento prodotti secchi e stoccaggio a magazzino, pulizia e riordino, pesatura, etichettatura)
- vende alimentare al dettaglio (selezione dei prodotti da magazzino, composizione spese, consegna spesa e controllo qualità)
- svolge attività di segreteria di base (centralino e smistamento mail e posta, gestione rubrica e agenda, contatti con fornitori per ordini e richieste, supporto informatico)

presso il negozio Artelier:

- confeziona prodotti artigianali in pelle e cuoio, bomboniere, biglietti, gadget artigianali (preparazione elementi necessari al confezionamento prodotti, cucitura a mano prodotti, elaborazione bomboniere e biglietti)
- vende prodotti (riconoscimento prodotti e prezzi, approccio alla clientela, gestione vendita, vetrinistica)

Al/alla giovane verrà chiesto di sperimentarsi rispetto alla flessibilità e all'imprenditorialità, in modo graduale durante i 12 mesi, in quanto ritenute competenze importanti da acquisire per un eventuale futuro lavorativo nell'ambito della comunicazione e del marketing. Si prediligerà, dopo un affiancamento iniziale, una modalità di lavoro declinato per obiettivi che verranno progettati, condivisi e valutati nel coordinamento periodico e in occasione del monitoraggio operativo con l'OLP.

Il/la giovani parteciperà alle attività di **formazione generale e specifica** durante tutta la durata progettuale che permetterà, tra le altre, di approfondire le **competenze di vita e di cittadinanza attiva** che riteniamo centrali nel progetto e che si auspica saranno apprese dal/dalla giovane durante lo svolgimento delle attività. Inoltre, parteciperà ai periodici **colloqui di monitoraggio**.

## INDICAZIONI SULL'ORARIO DI SERVIZIO

Le attività si svolgono su 5 giorni settimanali; la distribuzione oraria sarà indicativamente di 18 ore presso Villa S. Ignazio e di 12 ore presso Samuele.

Qui di seguito indichiamo lo schema orario di una "settimana tipo":

Lunedì: coop Villa S. Ignazio (8.30-14.30 o 16-22 6 ore)

Martedì: coop Villa S. Ignazio (9-13 14-16 tot. 6 ore)

Mercoledì: coop Samuele (9-13 o 14-18 tot. 4 ore)

Giovedì: coop Samuele (9-13 14-18 tot. 8 ore)

Venerdì: coop Villa S. Ignazio (9-13 14-16 tot. 6 ore)

Le attività progettuali si svolgeranno nella fascia oraria compresa tra le 7.00 e le 23.00; il/la giovane sarà in servizio in compresenza con gli operatori. Potrà essere richiesto di prestare servizio il sabato o la domenica, garantendo comunque due giorni liberi settimanali.

In base alle esigenze di servizio e alle attitudini del/della singolo/a giovane selezionata/o tale suddivisione potrebbe subire delle modifiche. Inizialmente il/la giovane sarà coinvolto/a in una fase di osservazione e conoscenza della Foresteria Sociale di Villa S. Ignazio e delle due Botteghe di Samuele mentre successivamente saranno maggiormente coinvolti sulle attività inerenti la comunicazione.

Il/la giovane in servizio civile potrà usufruire del **servizio di vitto** presso le nostre strutture.

## LE CARATTERISTICHE PROFESSIONALI E IL RUOLO DELL'OLP E DELLE FIGURE CHE AFFIANCHERANNO I/LE GIOVANI DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

**L'Operatore Locale di Progetto** è Andreas Fernandez, sociologo della comunicazione, responsabile dell'Ufficio Stampa e Comunicazione della Cooperativa Villa S. Ignazio. La sua funzione è quella di raccordo tra l'operato quotidiano del/della giovane e i luoghi di riflessione e di monitoraggio sull'avanzamento del progetto. Sarà la principale figura di riferimento del percorso formativo e di apprendimento del/della giovane; sarà a disposizione per tutta la durata del progetto in caso di dubbi, difficoltà e problemi che potrebbero presentarsi.

In sinergia con l'OLP collaboreranno:

- Elena Zucal, responsabile della comunicazione sociale all'interno della Cooperativa Samuele, accompagnerà il/la giovane durante il servizio presso questa realtà; si coordinerà con l'Olp per le attività da svolgere con il/la giovane.
- Carlotta Scaramuzzi, psicologa e formatrice, dipendente di Villa S. Ignazio, che si occupa dell'accompagnamento del/della giovane attraverso i colloqui di rielaborazione dell'esperienza. Il **monitoraggio** è gestito intenzionalmente da una persona che non lavora operativamente con il/la giovane in servizio civile per garantire un luogo neutro e riservato.

Tali riferimenti si confrontano periodicamente in occasione della **Commissione Servizio Civile** – che si incontra con una periodicità mensile – per un confronto su obiettivi, attività progettuali e percorso di crescita del/della giovane.

Le altre figure che affiancheranno il/la giovane durante il lavoro quotidiano sono educatori e operatori con esperienza pluriennale in ambito sociale.

## **IL PERCORSO FORMATIVO DEI/DELLE GIOVANI, QUELLO DI MONITORAGGIO E QUELLO DI VALUTAZIONE DEL PROGETTO**

Il percorso formativo del/della giovane riguarda il servizio quotidiano, i percorsi di formazione generale e specifica, i monitoraggi in itinere e la valutazione finale del progetto. Queste azioni si integrano a vicenda e hanno tutte una stretta valenza formativa.

La metodologia adottata si centra su alcune dimensioni fondamentali:

- riflessione sull'esperienza: il monitoraggio, accanto alla formazione, è inteso come occasione di rielaborare e aggiungere valore alla propria esperienza di servizio civile;
- partecipazione: i/le giovani sono chiamati ad un ruolo attivo, di co-determinazione del loro percorso e di lavoro su eventuali criticità che possono emergere;
- apprendimento sociale: la formazione è concepita sia come percorso individuale sia come occasione di confronto di gruppo, in un'ottica di apprendimento.

### **FORMAZIONE SPECIFICA**

*La formazione specifica sotto descritta si rivolge espressamente ai giovani impegnati nei percorsi di servizio civile. Si tratta di momenti strutturati ad hoc e distribuiti nel corso dello svolgimento del progetto.*

#### **Modulo 1: Presentazione degli Enti – 4 ore**

Questo modulo formativo ha lo scopo di far conoscere al/alla giovane gli enti dal punto di vista dell'organizzazione, delle persone con cui lavorano, delle metodologie che utilizzano e dei valori che li guidano.

Formatori:

Massimo Komatz, coordinatore generale della Cooperativa Villa S. Ignazio

Elena Pivotto, coordinatrice pedagogica della Cooperativa Samuele

#### **Modulo 2: La comunicazione a Villa S. Ignazio e a Samuele – 4 ore**

Questo modulo formativo intende introdurre il/la giovane alle attività previste dal progetto, conoscere le persone con cui collaboreranno e iniziare la costruzione di un gruppo di lavoro trasversale ai due Enti che si incontrerà periodicamente per condividere idee e proposte, nuovi progetti condivisi, strategie di marketing e di comunicazione.

Formatori:

Andreas Fernandez, responsabile della comunicazione per la Cooperativa Villa S. Ignazio

Elena Zucal, responsabile della comunicazione per la Cooperativa Samuele

#### **Modulo 3: Dalla comunicazione sociale alla comunicazione social - 20 ore**

I temi che verranno affrontati in questo modulo sono:

- la comunicazione sociale ieri e oggi, il fenomeno dei social network, fare rete attraverso il web, le principali trasformazioni del linguaggio digitale
- la responsabilità di comunicazione (bene) sul web delle organizzazioni non profit per raccontare la propria mission e le attività sociali, sensibilizzare l'opinione pubblica sulle cause che portano avanti, incrementare la loro visibilità, aumentare il senso di appartenenza di chi si riconosce in loro
- fornire competenze specifiche relative alla produzione di contenuti per siti, blog, newsletter
- approfondimento sulle differenti modalità di comunicazione sui social media, in particolare Facebook, Instagram, Tik tok

Formatore:

a cura di Non Profit Network – CSV Trentino

#### **Modulo 4: Stare in relazione - 18 ore**

Questo percorso formativo accompagna il gruppo dei/delle giovani in servizio (anche di altri eventuali progetti scup in corso) alla consapevolezza e allo sviluppo delle proprie competenze personali pensate come risorse nella gestione delle relazioni interpersonali alla pari e della relazione d'aiuto. Verranno quindi approfondite: la comunicazione interpersonale, la consapevolezza, la gestione del conflitto, l'empatia, l'ascolto e le emozioni, le culture altre.

E' prevista una forma di apprendimento attivo, basato sul coinvolgimento dei/delle partecipanti, offrendo la possibilità di condividere esperienze, idee, situazioni difficili e questioni aperte, valorizzando e arricchendo abilità e competenze specifiche utili nell'ambito relazionale.

Le metodologie utilizzate saranno di tipo esperienziale e faranno riferimento all'ACP di C. Rogers.

Formatrice:

Carlotta Scaramuzzi, psicologa e formatrice sulle competenze trasversali per la Coop Villa S. Ignazio.

#### **Modulo 5: Igiene e sicurezza alimentare – 4 ore**

Cenni generali sul sistema HACCP (breve storia, normativa, piano di autocontrollo aziendale e relative procedure), oltre che cenni di microbiologia e malattie di origine alimentare.

Formatrice:

Mirta Oberosler, lavora per la cooperativa sociale Villa S. Ignazio nell'area foresteria. E' formatrice dell'autocontrollo aziendale HACCP.

#### **Modulo 6: La sicurezza sul lavoro – 8 ore**

L'incontro introdurrà il/la giovane alla legge 81/08, proponendo approfondimenti specifici sulle attrezzature utilizzate nelle attività progettuali e sulle relative normative e precauzioni specifiche.

Formatore:

Federico Zanasi, responsabile/formatore della normativa in materia di sicurezza sul lavoro all'interno della Coop. Villa S. Ignazio.

*Inoltre il/la giovane sarà messo/a a conoscenza di eventuali occasioni formative interne o esterne alle Cooperative e ancora non prevedibili, ritenute utili e interessanti per il loro percorso, e ne sarà incoraggiata la partecipazione.*

### **MONITORAGGIO**

La Cooperativa Villa S. Ignazio dedica al monitoraggio luoghi e momenti specifici:

- la **Commissione Servizio Civile** è l'organo che funge da collegamento tra équipe di progetto (responsabile del servizio civile, O.L.P., esperto di monitoraggio) e i referenti dei diversi ambiti di servizio e degli Enti partner, all'interno del quale viene collegialmente valutato l'andamento delle attività progettuali e monitorato il percorso dei/delle giovani; tale momento è spesso occasione di scambi e riflessioni più ampie rispetto al Servizio Civile;
- i **colloqui di accompagnamento** che permettono di realizzare una verifica costante dell'andamento del progetto di servizio personalizzato di ciascun giovane e fungono da strumento di consulenza, anche orientativa, ad personam durante tutto lo svolgimento del servizio. Ciò al fine di supportare il/la giovane nell'elaborazione di un progetto che valorizzi le proprie competenze (anche in vista di una possibile attestazione) e aspirazioni e che sottolinei gli aspetti di co-responsabilità.

In adempimento alle indicazioni relativamente al monitoraggio SCUP, è nostra intenzione utilizzare gli strumenti previsti anche nell'ambito della Commissione Servizio Civile. Verrà condivisa la loro valutazione sull'andamento delle attività; l'O.L.P., assieme agli altri partecipanti, restituirà un feedback rispetto allo stato di avanzamento del progetto e al livello di partecipazione del/della giovane.

La chiusura del percorso sarà seguito con particolare attenzione, cercando di accompagnare il/la giovane al *post SCUP*, costruendo già in fase conclusiva del progetto, anche alla luce delle acquisizioni maturate nell'ambito del servizio svolto, delle ipotesi di impegno futuro (di studio, tirocinio, ricerca lavoro...)

## **VALUTAZIONE**

Per valutazione intendiamo, etimologicamente, il "dare valore" ad ogni acquisizione, ad ogni piccolo traguardo raggiunto dalla persona sia in termini operativi, di obiettivi concreti raggiunti, sia in termini di consapevolezza.

Negli ultimi anni sempre più giovani ci chiedono di ricevere dei feedback approfonditi rispetto alle attività svolte, sia sugli aspetti più operativi sia sulle competenze trasversali relative alla relazione con l'altro e al lavoro di gruppo. Per supportarli in questo abbiamo creato uno strumento di autovalutazione/valutazione che utilizziamo in itinere (al 5° mese) e a conclusione dell'esperienza (al 11° mese). Dalle esperienze fatte ci è sembrato che il confronto, emerso dalla condivisione dell'autovalutazione del/della giovane e della valutazione dell'OLP, sia stato occasione per rilanciare gli obiettivi progettuali e personali del/della giovane ed acquisire maggior consapevolezza dei risultati raggiunti. L'incontro finale di valutazione si configura anche come occasione nel quale il/la giovane potrà fare sintesi rispetto alla propria esperienza e gli operatori potranno dare un feedback puntuale sul lavoro svolto e sul percorso di crescita del/della giovane. Anche gli strumenti di valutazione predisposti dalla PAT (scheda di monitoraggio del progetto e report conclusivo) sono occasione di riflessione continua e capitalizzazione dell'esperienza.

## **LE RISORSE (UMANE, TECNICHE, STRUMENTALI E FINANZIARIE AGGIUNTIVE) IMPIEGATE**

Le **risorse umane** previste per la realizzazione del progetto sono le seguenti:

- cooperativa Villa S. Ignazio: il coordinatore generale, il responsabile dell'Ufficio Stampa e Comunicazione (OLP) e il suo staff, gli operatori della Foresteria, l'equipe di servizio civile;
- cooperativa Samuele: la resp. della Comunicazione e le resp. educativa
- i docenti della formazione specifica.

Rispetto alle **risorse tecniche strumentali**, disponiamo dei seguenti spazi e strumenti:

- Per attività progettuale: 1 postazione con pc dell'Ufficio Stampa e Comunicazione; macchina fotografica e videocamera;
- Per attività di formazione: 5 aule formative (dotate di lavagne, pc, proiettore, materiale vario di cancelleria).

Le **risorse finanziarie** destinate alla realizzazione comprendono tutte le ore di lavoro del personale degli Enti coinvolti esclusivamente dedicate al progetto: partecipazione degli operatori alla Commissione Servizio Civile, colloqui mensili con i giovani/e e costi per la formazione specifica, accompagnamento operativo da parte dell'OLP e il costo del vitto.

## LA DECLINAZIONE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

La competenza certificabile che più si avvicina alle attività progettuali fa riferimento al seguente repertorio:

Repertorio Emilia Romagna

Area: Progettazione ed erogazione servizi/prodotti informativi e comunicativi

### **PROFILO: TECNICO DELLA COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE**

*Il Tecnico della comunicazione-informazione è in grado di progettare, sviluppare, gestire e coordinare azioni comunicative in funzione dei fabbisogni rilevati, di predisporre testi scritti e adottare stili e concetti comunicativi efficaci e adeguati al contesto.*

### Competenza: Composizione contenuti comunicativi

Tale competenza sarà attestata, qualora il/la giovane lo desideri, grazie al sistema di validazione delle competenze della Fondazione Demarchi.