

AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO DELL'EMILIA-ROMAGNA

Lo Storytelling nella descrizione dei progetti della Pubblica Amministrazione.

OVERVIEW

L'Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-Romagna è l'ente della Regione che attua le politiche attive del lavoro e gestisce i servizi per l'impiego sul territorio.

Istituita nel 2015, l'Agenzia opera per garantire efficacia ed efficienza nella gestione dei servizi in materia di lavoro e, attraverso una rete di 38 Centri per l'impiego e 9 Uffici per il Collocamento mirato, favorisce l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Offre supporto alle persone con servizi di orientamento, accompagnamento alla ricerca di lavoro, sostegno nella costruzione del curriculum e accesso alle opportunità formative e professionali.

Alle imprese garantisce servizi di incontro domanda-offerta, ricerca e selezione del personale, consulenza e supporto nell'attivazione delle politiche per l'occupazione.

Opera, inoltre, in collaborazione con istituzioni, enti locali, sistema formativo, imprese, parti sociali e Terzo settore per rispondere ai bisogni dei territori e sostenere lo sviluppo occupazionale.

Molti servizi dell'Agenzia sono accessibili online tramite Lavoro per Te (<https://lavoroperte.regione.emilia-romagna.it/>), il portale regionale che consente a cittadini e cittadine di consultare le offerte di lavoro e candidarsi e svolgere adempimenti amministrativi come il rilascio della Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID) e la firma del Patto di servizio personalizzato con il Centro per l'impiego, e alle imprese di pubblicare le proprie offerte di lavoro, chiedere una consulenza e accedere al SARE, il sistema informatico per la gestione online delle Comunicazioni obbligatorie di assunzione, cessazione, variazione e trasformazione dei rapporti di lavoro

OBJECTIVE

Cosa succede quando una Pubblica Amministrazione decide di mettere la formazione d'eccellenza al centro della propria strategia per valorizzare il personale?

In un contesto in cui la comunicazione istituzionale rischia spesso di risultare fredda o puramente burocratica, l'Agenzia ha avvertito l'esigenza di evolvere.

L'obiettivo era trasformare l'informazione in narrazione, acquisendo competenze che permettano di dare voce ai progetti, rendendoli più autentici agli occhi di cittadini, cittadine e imprese.

Per questo, l'Agenzia si è rivolta a ITCore Group Educational per lo sviluppo di un percorso formativo dedicato allo **Storytelling**

I SOGGETTI COINVOLTI

Il Cliente, ovvero Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-Romagna, ha individuato tre dipendenti del Servizio Comunicazione per prendere parte al corso: **Giovanni Scalambra, Marzia Lombardo e Ilaria Guzzinati.**

Il Trainer, Rumi Nicola Crippa, esperto di narrazione e scrittura terapeutica, ha tenuto il corso insieme al suo Collaboratore **Amrati Davide Ocelli**, esperto di storia, economia e vendite.



ESIGENZE E SFIDE

Oltre la Comunicazione Istituzionale

Il Servizio Comunicazione si occupa della comunicazione istituzionale dell'Ente, e in particolare della redazione di contenuti per il sito web e i canali social, della promozione di servizi, iniziative ed eventi e del coordinamento di attività e prodotti di comunicazione.

In generale l'obiettivo è quello di comunicare in modo chiaro, corretto e accessibile ai diversi pubblici di riferimento.

"La motivazione principale", raccontano i referenti del Servizio Comunicazione dell'Agenzia, "è stata la curiosità professionale e il desiderio di comprendere se le tecniche dello storytelling potessero offrire strumenti utili per rendere più efficaci e coinvolgenti i nostri contenuti, pur operando all'interno di una comunicazione istituzionale caratterizzata da vincoli di linguaggio e di forma."

L'obiettivo era acquisire nuove prospettive e valutare se alcuni principi narrativi potessero essere adattati al lavoro quotidiano e fossero in grado di rendere i contenuti per le diverse piattaforme più chiari e vicini ai destinatari.

Rumi, il Trainer, ha intercettato un bisogno profondo e inconscio nei e nelle partecipanti: la necessità di modernizzare l'approccio comunicativo superando la frustrazione riscontrata in messaggi che faticavano ad "arrivare" al pubblico. In generale, ha notato l'esigenza di trovare una chiave contemporanea ed efficace per motivare all'azione le persone e creare un legame di fiducia.



LO STORYTELLING NELL'ERA A.I

Al di là dei moduli didattici, il percorso ha anche offerto l'occasione per una riflessione estemporanea sul contesto tecnologico attuale e sull'impatto dell'Intelligenza Artificiale nella scrittura.

In un mercato sempre più dominato da contenuti automatizzati, la capacità umana di narrare rimane un asset strategico ed etico insostituibile. Nonostante l'A.I. possa fornire uno spunto per strutturare la logica del testo, sensibilità emotiva, autenticità ed empatia aiutano a connettersi davvero con chi legge e rimangono una prerogativa esclusivamente umana.

Sviluppare queste competenze all'interno della Pubblica Amministrazione significa, quindi, investire in una comunicazione che mette al centro le persone in un periodo caratterizzato da isolamento tecnologico.

LA FORMAZIONE COME LEVA DI SVILUPPO

Per l'Agenzia Regionale per il Lavoro, questo corso non è stato un evento isolato, ma parte di una visione strategica più ampia in cui **la formazione diventa uno strumento di sviluppo e crescita**, attraverso l'investimento sulle persone e sulle loro competenze. Investire in una competenza trasversale come lo storytelling, andare oltre le competenze tecniche legate al singolo ruolo, persegue un duplice obiettivo.

Engagement e retention

Sperimentare un linguaggio e un approccio comunicativo diversi da quelli quotidiani rafforza il senso di appartenenza dei dipendenti e il loro coinvolgimento nella vita dell'Ente.

Crescita Personale

La capacità di raccontare storie è un'abilità che va oltre il contesto lavorativo e coltivarla significa investire sulle persone, sulla creatività individuale, contribuendo allo sviluppo di competenze trasversali, utili in tutti gli ambiti della vita, non esclusivamente lavorativi.

STRUTTURA E CONTENUTO DEL CORSO

Un filo diretto tra Drammaturgia e Storytelling

Il corso di Storytelling è stato strutturato in un modulo intensivo di 16 ore, personalizzato sulle specifiche esigenze del Cliente comunicate in un incontro preliminare di allineamento degli obiettivi. È stato organizzato alternando momenti teorici a esercitazioni pratiche.

1 DRAMMATURGIA E NARRAZIONE

Le prime due lezioni si sono concentrate sulla drammaturgia classica, introdotta come la disciplina antica della strutturazione del dramma, fondamentale per una narrazione efficace.

Si basa sul principio chiave che ogni storia ha bisogno di un protagonista e di un conflitto o di un punto di dolore. Senza elementi drammatici, la comunicazione istituzionale resta piatta. Integrare un "conflitto" nella narrazione aiuta a risultare più empatici e a posizionarsi come una soluzione concreta alle sfide quotidiane dell'utente, più che come un "freddo" ente erogatore.

Sono stati affrontati i principi dello storytelling e della narrazione, come la costruzione del personaggio, la struttura narrativa, il conflitto, la definizione degli obiettivi del racconto e le tecniche per rendere una storia coinvolgente, anche attraverso l'analisi di esempi e contenuti video.

2 STORYTELLING D'IMPATTO E CANALI VERTICALI

La terza lezione ha ridefinito il concetto di "narrazione con uno scopo", tracciando il confine tra lo storytelling d'intrattenimento e quello orientato alla conversione o alla vendita del servizio. Grazie al contributo del Collaboratore, sono state integrate competenze economiche e storiche applicate alla comunicazione.

Si è inoltre lavorato su come individuare, all'interno di progetti e iniziative dell'Ente, gli elementi narrativi da valorizzare nei contenuti social, applicando le tecniche apprese a un linguaggio già familiare ai partecipanti.

3 LABORATORIO PRATICO

I partecipanti si sono messi in gioco attraverso la scrittura di storie e l'analisi di campagne pubblicitarie, arrivando a progettare copioni video dedicati agli eventi istituzionali dell'ente, confrontando poi i lavori prodotti e riflettendo insieme sui diversi approcci.

L'ultima parte del percorso, maggiormente orientata agli strumenti applicativi, ha offerto alcuni spunti più vicini alle esigenze della comunicazione istituzionale.

RISULTATI DELLA FORMAZIONE E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per il Cliente, il corso è stato interessante e ha fornito strumenti e spunti utili per comprendere meglio le logiche della narrazione.

Durante il corso, i partecipanti hanno approfondito aspetti della comunicazione a loro nuovi, che hanno stimolato riflessioni sul valore dello storytelling nella comunicazione istituzionale.

Nel contesto lavorativo dell'Agenzia, infatti, l'applicazione diretta delle tecniche di storytelling è limitata, poiché la comunicazione è di carattere istituzionale e informativo, nel rispetto di criteri di chiarezza, sintesi e neutralità. Alcuni principi appresi potranno essere utili nella realizzazione di contenuti, anche social e video, che raccontano esperienze, progetti o testimonianze, contribuendo a rendere la comunicazione più vicina alle persone.

Grazie alla natura pratica del corso, i partecipanti hanno avuto l'opportunità di applicare le nuove conoscenze apprese in esercitazioni individuali di scrittura basate sulle regole della narrativa.

"Durante l'esperienza", raccontano i partecipanti, "abbiamo avuto l'opportunità di confrontarci come gruppo di lavoro su modalità di scrittura e approcci comunicativi, favorendo una riflessione condivisa che potrà essere utile anche nella pianificazione dei contenuti futuri."

ITCORE E ITCORE GROUP EDUCATIONAL & Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-Romagna: LA COLLABORAZIONE

La collaborazione tra ITCore Group Educational e l'Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-Romagna rappresenta un esempio virtuoso di come la formazione possa contribuire alla crescita e al successo di un ente.

Il percorso formativo realizzato tramite il Trainer ha permesso di migliorare competenze e soft skill del Cliente in ambito **Storytelling**, aumentando produttività e soddisfazione sul luogo di lavoro.