



COOPERTALKS
RIFLESSIONI CHE COSTRUISCONO COMUNITÀ

COMUNICARE LA COOPERAZIONE: STORIE, PERSONE E RISULTATI

GIOVEDÌ 15 GENNAIO 2026
h. 17.00/19.00

SIMONA PAGLIARI

Esperta in comunicazione e marketing



COMUNICARE VALORE

COMUNICARE deriva dal latino *communicare*, che significa "mettere in comune", "condividere".

Questo verbo è composto da "*cum*" (con, insieme) e "*munus*" (compito, dono, funzione).

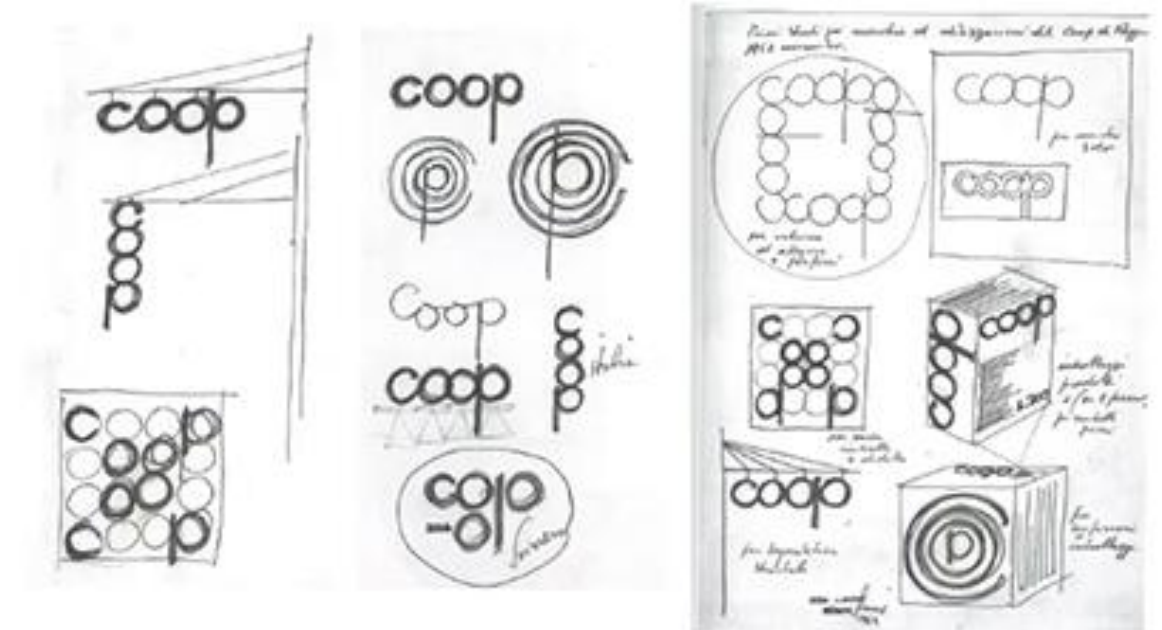
Quindi, **comunicare** significa essenzialmente "**fare un compito insieme**" o "**fare dono di qualcosa**" (informazioni, sentimenti, ecc.) **a qualcun altro, creando un legame e un terreno comune.**

VALORE deriva dal latino *valere*, che significa "**essere forte**", "**essere capace**", "**avere forza**" o "**significare**".

PARTIAMO DA UNA STORIA

All'inizio degli anni Sessanta, in pieno boom economico, **Coop** sente la necessità di adeguare la propria immagine ai tempi e alla concorrenza.

Chiede così ad **Albe e Lica Steiner**, tra i più famosi designer grafici in Italia, di lavorare a un nuovo **logo**.



Gli Steiner pongono alla base del processo creativo che li porterà a disegnare il nuovo logo, **la necessità di rendere in un segno il valore della cooperazione tra le persone**, cioè ciò che rende la cooperazione differente da qualunque altro tipo di organizzazione produttiva.

Per farlo partono dall'alfabeto universale di Herbert Bayer, riducendo al minimo la spaziatura tra le quattro lettere in modo da annullare la separazione e **creare una vera e propria cooperazione tra caratteri**.



1963

UNA RIFLESSIONE

い
た
だ
き
ま
す

ITADAKIMASU

ITADAKIMASU è un'espressione giapponese che viene pronunciata prima di mangiare e che significa molto più di un semplice "buon appetito".

Letteralmente la possiamo tradurre come: **"ricevo umilmente [questo cibo]"**.

Itadakimasu, più compiutamente, esprime **profonda gratitudine per il cibo, ringraziando chi l'ha preparato, coltivato e, spiritualmente, gli esseri viventi che hanno dato la vita per il pasto**. È un gesto di rispetto e umiltà che **onora l'intero processo** che ha portato il cibo sulla tavola.

ITADAKIMASU IN PRATICA

Prendete carta e penna e provate a **elencare tutto ciò e tutti coloro che hanno contribuito e lavorato** a far sì che possiate avere un piatto di pasta pomodoro e basilico davanti a voi.

Avete **5 minuti** di tempo.





Cosa abbiamo appena fatto?

Abbiamo considerato, riconosciuto (e ringraziato!) tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di un piatto di pasta: da chi ha lavorato la terra, a chi ha seminato e raccolto il grano, su su fino a chi ha cucinato e portato in tavola.

In sintesi, **abbiamo descritto una storia di valori e di cooperazione.**

Da adesso in poi guarderemo un piatto di pasta in maniera diversa.



Se vogliamo che soci, collaboratori, clienti, utenti, partner, fornitori, istituzioni, ecc. arrivino a **considerare la nostra cooperativa** come noi adesso facciamo con un piatto di pasta, dobbiamo cominciare a **definire i nostri valori**.

Riprendete carta e penna e scrivete almeno
5 valori* che pensate caratterizzino la vostra
cooperativa.
Avete **5 minuti** di tempo.

*la pace nel mondo non vale!

Nel mondo dinamico e competitivo in cui ci troviamo, i valori fondamentali rivestono un ruolo cruciale per il successo e la crescita di una cooperativa. Non si tratta solo di enunciati decorativi, ma di veri e propri **pilastri** su cui si costruiscono la **cultura aziendale**, le **relazioni interpersonali** e l'attrattività per i **nuovi talenti**.

La comprensione e l'allineamento dei valori fondamentali sono basilari per costruire **un futuro di successo e crescita sostenibile**.

I valori fondamentali rappresentano **l'insieme di principi e convinzioni** che guidano il comportamento di ogni organizzazione e dei suoi membri. Influenzano ogni aspetto della vita lavorativa, dai rapporti con i collaboratori, alla comunicazione con i clienti, fino alla responsabilità sociale e ambientale.

COSA SONO I VALORI FONDAMENTALI?

- 1. Identità e Cultura d'impresa:** i valori contribuiscono a definire l'identità della cooperativa. Una cultura d'impresa forte, basata su valori condivisi, favorisce un **ambiente di lavoro coeso e motivante**.
- 2. Guida e Decisioni:** forniscono **una bussola per le decisioni** quotidiane e strategiche, assicurando che tutte le azioni siano coerenti con la missione e la visione della cooperativa.
- 3. Attrazione e fidelizzazione dei talenti:** soprattutto tra le nuove generazioni, i valori fondamentali sono un **fattore determinante nella scelta di un lavoro**. Le persone oggi preferiscono lavorare per organizzazioni che rispecchiano le loro convinzioni personali e che dimostrano impegno etico e sociale.

PERCHÉ SONO IMPORTANTI?

I valori aziendali **ben comunicati e integrati** nella vita quotidiana della cooperativa hanno un impatto significativo su chi ci lavora:

- 1. Motivazione e coinvolgimento:** dirigenti, soci e collaboratori si sentono più motivati e coinvolti quando percepiscono che il loro lavoro contribuisce a qualcosa di più grande. Conoscere e condividere i valori fondamentali della cooperativa crea un senso di appartenenza e scopo.
- 2. Fiducia e lealtà:** un ambiente di lavoro che rispetta e promuove valori positivi favorisce la fiducia reciproca tra soci, collaboratori e dirigenza, aumentando la lealtà verso la cooperativa.
- 3. Prestazione e produttività:** un forte allineamento tra i valori personali e d'impresa può tradursi in una maggiore produttività, perché le persone lavorano con maggiore entusiasmo e dedizione.

L'IMPATTO SU CHI LAVORA



QUALCHE SPUNTO UTILE
per definire i nostri valori

1. Integrità

Fare la cosa giusta, anche quando nessuno ti guarda. L'integrità consiste nell'essere **corretti, responsabili e trasparenti** in ogni decisione e azione.

2. Legalità

Operare sempre secondo le leggi. Non deve essere solo un'obbedienza formale, ma la **comprensione del valore delle regole** per la vita comunitaria e la consapevolezza dei propri diritti e doveri.

3. Responsabilità

Assumersi la responsabilità dei **risultati**, imparare dagli **errori** e portare a termine i propri obiettivi. La responsabilità **crea fiducia** e dimostra che la responsabilità è più di una semplice parola d'ordine.

4. Onestà

Essere **schietti, chiari e sinceri**. Un ambiente di lavoro onesto facilita la risoluzione dei problemi, la presa di decisioni e il progresso comune.

5. Rispetto

Trattare tutti con dignità, indipendentemente dal ruolo, dal background o dall'opinione. Il rispetto si manifesta nel **modo in cui ascoltiamo, collaboriamo e diamo il giusto riconoscimento** a chi lo merita.

6. Passione

Portare **energia e motivazione** nel lavoro. La passione aiuta le persone a rimanere motivate, ad affrontare le sfide e ad essere orgogliose di ciò che fanno.

7. Fiducia

Creare un ambiente in cui le persone si sentano al sicuro, libere di esprimersi, correre rischi ed essere se stesse. La fiducia **è il fondamento della connessione**, della sicurezza psicologica e dell'impegno a lungo termine.

8. Lavoro di squadra

Combinare **diversi punti di forza** per raggiungere gli obiettivi del gruppo di lavoro o dell'intera cooperativa. Il lavoro di squadra significa collaborare apertamente, sostenersi a vicenda, celebrare le vittorie e analizzare le sconfitte. Insieme.

9. Creatività

Guardare alle sfide con occhi nuovi ed esplorare **nuove soluzioni**. La creatività incoraggia la sperimentazione, anche se ciò significa imparare da qualche fiasco.

10. Empatia

Empatizzare con gli altri, offrire supporto e **mostrare attenzione**, soprattutto nei momenti difficili. L'empatia aiuta le persone a sentirsi considerate e apprezzate.

11. Coraggio

Fare ciò che è giusto, anche quando è scomodo. Coraggio significa parlare, **sostenere i propri valori** e andare avanti nonostante l'incertezza.

12. Lealtà

Un **profondo impegno** nei confronti della missione, dei valori e del successo della cooperativa. La lealtà va oltre il ruolo che si riveste all'interno della cooperativa: significa comportarsi con cura e coerenza per il **bene comune**.

13. Adattabilità

Mantenere la **flessibilità** quando i piani cambiano, i mercati cambiano o si presentano delle sfide. L'adattabilità aiuta i gruppi di lavoro a riprendersi dalle sconfitte, a cambiare rapidamente direzione e a continuare ad **andare avanti**.

14. Affidabilità

Essere costanti, presenti e qualcuno su cui gli altri possono contare. L'affidabilità **trasforma la fiducia in azione** e fa sì che le persone lavorino meglio tra loro.

15. Eccellenza

Alzare l'asticella e impegnarsi per superarla. L'eccellenza consiste nell'essere orgogliosi del proprio lavoro, **impegnarsi a migliorare** e non fermarsi mai ai traguardi intermedi.

16. Felicità

Creare un'esperienza lavorativa che **le altre persone apprezzino davvero**. La felicità stimola il coinvolgimento di chi lavora, rafforza il morale e rende il lunedì mattina un po' più leggero.

17. Salute

Dare priorità al **benessere sia mentale che fisico**. Una cultura che promuove la salute aiuta le persone a prosperare, e questo è positivo sia per la cooperativa sia per chi ci lavora.

18. Umiltà

Rimanere **aperti a feedback, idee e altre prospettive**. Umiltà significa riconoscere che stiamo tutti ancora imparando, e che insieme possiamo migliorare.

19. Gentilezza

Comportarsi con **empatia, pazienza e generosità**. Piccoli gesti di gentilezza rafforzano i gruppi di lavoro e aiutano tutti a sentirsi più uniti.

20. Conoscenza

Condividere ciò che sai, ed essere curioso di ciò che non sai. La conoscenza cresce quando viene trasmessa, non solo conservata in una cartella o nella propria testa.

21. Innovazione

Sfidare lo *status quo* con **curiosità e nuove idee**. Innovazione significa testare, imparare, ripetere e non accontentarsi mai dell'"abbastanza buono".

22. Apertura

Creare spazio per **conversazioni sincere, nuove idee e feedback**, anche quelli scomodi. L'apertura crea fiducia e stimola il progresso.

23. Impegno

Presentarsi con attenzione, cura e perseveranza. Impegno significa **credere nel lavoro** e fare tutto il necessario per portarlo a termine.

24. Comunità

Promuovere **un senso di appartenenza che vada oltre il titolo di lavoro**. La comunità è fatta di obiettivi condivisi, connessioni e costruzione di qualcosa di più grande, insieme.

25. Diversità

Valorizzare prospettive, background e modi di pensare diversi. La diversità alimenta l'innovazione e aiuta tutti a dare il massimo.



DARE VITA AI VALORI
Come lo facciamo?

Anche i valori fondamentali più stimolanti non avranno molto significato se non sono riconoscibili nelle azioni. **La riconoscibilità è ciò che trasforma i nostri valori in qualcosa di reale. Tangibile. Ripetibile.**

I valori fondamentali non dovrebbero limitarsi a essere elencati sul nostro sito web o nella nostra brochure di presentazione. Dovrebbero riflettersi nel modo in cui le persone amministrano, collaborano tra loro e prendono decisioni.

Quando i valori vengono riconosciuti nei fatti, diventano più di semplici dichiarazioni. **Diventano parte integrante della cultura della cooperativa.** Perché ciò che viene riconosciuto viene ripetuto. Ed è così che si costruisce una cultura che dura nel tempo.

RICONOSCIBILITÀ

Esempi di valori fondamentali sul posto di lavoro, come integrità, curiosità ed empatia, offrono più di una semplice guida per le decisioni aziendali.

Aiutano dirigenti, soci e collaboratori a **collegare le proprie motivazioni personali agli obiettivi della cooperativa.**

Quando le persone vedono i propri valori rispecchiati sul lavoro, si sentono più connesse e motivate. Valori aziendali solidi danno ai lavoratori uno scopo, **aiutandoli a crescere non solo nei loro ruoli, ma anche come persone.**

COINVOLGIMENTO

I nostri valori fondamentali non dovrebbero somigliare a una carta da parati, cioè qualcosa che tutti vedono ma nessuno nota veramente. Dovrebbero essere vissuti. **Autentici**. Evidenti a tutti.

Per definire questi valori, è necessario **comprendere chi siamo** come cooperativa e **immaginare chi vorremmo arrivare ad essere**.

Si tratta di catturare il cuore della nostra cultura e trasformarlo in **un linguaggio** attraverso il quale le persone possano entrare in sintonia.

CONSAPEVOLEZZA

Innanzitutto la definizione dei valori è **un lavoro che va fatto in gruppo**, coinvolgendo tutti: dirigenti, soci e collaboratori.

Per prima cosa **analizziamo** ciò che già caratterizza la nostra cooperativa.

Non limitiamoci alle prime idee che ci vengono in mente e soprattutto evitiamo di andare in giro per il web a copiare di sana pianta i valori di cooperative partner o concorrenti. **I valori devono rappresentare quello in cui crediamo noi, non gli altri.**

Questi valori devono essere **specifici, attuabili e radicati** sia in ciò che siamo sia in ciò che vogliamo diventare. Rendiamo i valori **inconfondibilmente nostri.**

SÌ, MA IN CONCRETO?

Ecco **alcune linee guida** per costruire un elenco dei nostri valori in modo che sia significativo ed efficace:

- Cerchiamo di essere **brevi** e utilizziamo un **linguaggio chiaro e incisivo** che le persone possano ricordare e, meglio ancora, usare.
- Entriamo nello **specifico**: "eccellenza" è un concetto fantastico, ma come si manifesta realmente nel nostro ambiente di lavoro? Più i nostri valori sono legati alla nostra **realtà quotidiana**, più è probabile che le persone li vivano e non si limitino ad annuire durante i colloqui di lavoro. Nessuno in genere si sente ispirato dalla "sinergia innovativa", nemmeno i nostri dirigenti!

SÌ, MA IN CONCRETO? / 2

- Pensiamo **oltre le nostre mura**: i nostri valori non dovrebbero parlare solo a dirigenti, soci e collaboratori, ma dovrebbero determinare il modo in cui clienti, utenti, partner, fornitori e comunità vivono e si relazionano con la nostra cooperativa. I valori realmente coinvolgenti sono quelli che creano vera fiducia.
- È importante sottolineare che la comunicazione dei valori fondamentali è una strategia per condividere l'essenza della nostra cooperativa con il resto del mondo. La comunicazione autentica dei valori crea **un legame duraturo** con i nostri interlocutori a vario titolo e trasforma la cooperativa da un'entità economica a una comunità con valori e visione condivisi.

SÌ, MA IN CONCRETO? / 3

- **Comunicazione costante:** utilizziamo diversi canali di comunicazione interna (assemblee, incontri informali, eventi, comunicazioni, messaggi mail, intranet, ecc.) per diffondere e rafforzare i valori fondamentali presso dirigenti, soci e collaboratori.
- **Esempio dall'alto:** i dirigenti per primi devono incarnare i valori fondamentali attraverso il loro comportamento quotidiano, diventando veri e propri modelli di riferimento.
- **Formazione e integrazione:** organizziamo programmi di formazione e iniziative che aiutino i lavoratori a vario livello a comprendere e integrare i valori nell'attività lavorativa.

COME LI COMUNICHIAMO? **interno**

- **Comunicazione costante:** utilizziamo diversi mezzi di comunicazione esterna (sito web, social network, newsletter, podcast, ecc.) per illustrare i nostri valori fondamentali a utenti, clienti, fornitori, partner e comunità in un'ottica di coinvolgimento costante.
- **Storytelling:** le storie sono un potente mezzo per comunicare i valori aziendali. Raccontiamo storie che dimostrano come i valori sono vissuti dalla cooperativa e dai suoi membri. Queste narrazioni concrete e tangibili (**storydoing**) danno vita ai valori, dimostrando come si traducono in azioni reali. Usiamo esempi pratici per mostrare come i valori guidano le decisioni, creano impatti positivi e plasmano la cultura della nostra cooperativa. Le storie ispirano, connettono e fanno sì che i valori non siano solo parole, ma esperienze condivise. Diamo voce ai protagonisti (dirigenti, soci e collaboratori) in qualità di testimonial.
- **Slogan / Pay off:** proviamo a riassumere in una breve frase il significato che diamo ai nostri valori e associamolo al logo della nostra cooperativa, oppure facciamo lo stesso per creare una campagna di comunicazione.

COME LI COMUNICHIAMO? esterno



Values in Action **DOES**



Our values are what make us tick. They guide everything that we do.

Here's what's important to us at Your Co-op:

<https://www.midcounties.coop/who-are-we/values-in-action/>

ESEMPIO REALE

The Midcounties Co-operative (Gran Bretagna)

Our **DOES** Values:



Democracy

We listen to each other
and work together to
build a fairer future.



Openness

We are welcoming,
honest and transparent.



Equality

We treat each other fairly
and with equal respect.



Social Responsibility

We take responsibility
for our actions to make
a positive impact.

Democracy

Democracy is at the heart of our business. We are owned and run by our members. They elect our Board of Directors, who set the direction our society takes.

Our members have their say at our Annual General Meeting – meeting face to face with the Board and executive team, and voting on issues which affect the business. No changes are passed without their agreement. This is true democracy in action.

Openness

Openness is the cornerstone of our society. We are committed to a climate of equal influence where everyone is free to share their views. Working closely with colleagues, customers and members, we give everyone a seat at the table. Trust is at the heart of our business, and our dealings with others are always honest and transparent.

Equality

Every member, customer and colleague has a role to play in our co-operative – and a contribution to make. We treat everyone fairly and equally, while recognising and respecting difference and diversity. As an equal opportunities employer we strive to build an inclusive working environment for all.

Social Responsibility

Many companies claim to be socially responsible – but for co-operatives like us this goes further. Social responsibility is at the heart of our movement. It's an everyday driving force for our business.

We want to bring about positive change for our planet. With a focus on energy saving and recycling, our environmental projects have completely transformed how we do business.

A few ways we live our values as a Society:



DEMOCRACY

Every member has a vote and can choose who they wish to elect onto the Board as their representatives.

Members are invited to attend our AGM and Half Yearly Meetings to vote on issues that affect the business.



OPENNESS

Colleagues are invited to have their say through Colleague Councils.

Our members have many opportunities to tell us what's important to them – including through Your Co-op Voice surveys.



EQUALITY

The Young Co-operators Network allows young people in the movement to have a say in how we run our business.

We have signed up to the Business in the Community Race at Work Charter as champions of diversity in the workplace.



SOCIAL RESPONSIBILITY

Through our 1 Change campaign more than 1,000 members pledged to make sustainable lifestyle changes.

Last year colleagues completed 27,000 volunteering hours to support their communities.

Celebrating our remarkable colleagues:

Michelle Holland,
Assistant Manager

coop travel

2004

"I never imagined I'd become Assistant Manager, but with the **training, support, and encouragement at Midcounties**, I've grown and progressed my career over the last 20 years."

your coop
Doing good together

2020

"From **raising money for a town defibrillator** to supporting charities like Newlife and MASE, working with my team to **give back locally** has been one of the most rewarding parts of my career."

2025

"It's exciting to now offer **Co-op Holidays** – our own products and services – showing how our Co-op continues to grow and adapt while staying true to its values."

When travel stopped due to Covid, I stepped into Co-op Little Pioneers to **support keyworkers** – a real reminder of how Midcounties services **work together** to help communities **when they need it most**."

<https://www.facebook.com/themidcountiescooperative/>

Nature Recovery Network in Oxfordshire

Growing Greener Communities with our Community Fund

your coop
Doing good together

Wild Oxfordshire

"We're bringing people together to **celebrate the beauty of local nature** and inspire conservation through art, science and storytelling"

Nature Recovery Network

Knighton School Energy Group in Powys

"The grant supports our pop-up planetarium. Exciting and educating – all while teaching children how **climate change** impacts nature"

+7
Knighton School Energy Group

Your Annual General Meeting

Join us online to have your say and help shape our future

your coop | The Midcounties Co-operative

Book now for

24th May
10am-12pm

Video call interface showing a participant with a play button icon.

- **I valori fondamentali non sono – e non devono essere! - immutabili nel tempo.** Hanno necessità di essere reconsiderati di quando in quando, soprattutto in relazione a cambiamenti in corso all'interno della cooperativa, a nuove esigenze di organizzazione o mercato, a fasi di crescita o di crisi.
- **Vanno inoltre misurati e valutati.** Sono stati utili? Quanto? Cosa hanno portato? Continuano ad essere efficaci? Potremmo integrarne di nuovi? Quali?

INFINE: I VALORI FONDAMENTALI POSSONO CAMBIARE? SÌ!!!!!!!



ABBIAMO FINITO? NO.

Riprendete adesso la lista dei valori
che avete scritto poco fa.
Li manterreste tutti?
Volete aggiungere, togliere, cambiare
qualche valore fondamentale? **Perché?***
Avete **5 minuti** di tempo.

*Tenete traccia del percorso e annotate perché state modificando la lista precedente.

COMUNICARE VALORE

**Adesso
parliamone
insieme!**

