

DONOR DEVELOPMENT

COPYWRITING GUIDELINES

IL TONO

1. Il tono è **diretto, informale, autentico** perché mira a creare un rapporto più vicino con il donatore. Questo significa che la redazione dei testi deve essere pensata sul singolo e in un'ottica **one-to-one** con un alto livello di personalizzazione: quando scriviamo un contenuto ci rivolgiamo ad una singola persona piuttosto che pensare ci rivolgerci ad un pubblico allargato. Il tono utilizzato è più discorsivo. **TIP: Come racconteresti un determinato concetto ad una persona in particolare che conosci?**

Nel creare questo legame la comunicazione è particolarmente incentrata sul riconoscimento di una **condivisione di valori (UNHCR)** con il donatore con l'obiettivo di coinvolgerlo e creare un rapporto più stretto incentrato proprio una visione del mondo che ci accomuna.

- ✓ *Non è facile chiedere alle persone di fare uno sforzo per rinunciare a qualcosa e aiutare chi soffre. Donare è il gesto che più di ogni altro definisce la nostra umanità. È per questo che voglio ringraziarti <Nome>, perché il tuo dono non è scontato, né banale.*
- ✓ *<Nome> questo è esattamente quello che vogliamo per queste persone: restituire loro il potere di scelta e dare loro un presente sicuro e una speranza per il futuro. **Sono certa che tu, come me, desideri le stesse cose.***
- ✓ *...Quello che so per certo, che conosco, **perché l'ho visto con i miei occhi...***
- ✓ *Avere compassione ed essere in grado di mettersi nei loro panni è importante. Ma avere il coraggio di fare davvero qualcosa per aiutarli come hai fatto tu <Nome> è semplicemente un gesto di vera solidarietà tra esseri umani.*
- ✓ *Ciao <Nome>, mi ha fatto molto piacere sentirti poco fa al telefono, ci tenevo particolarmente ad aggiornarti sulla situazione in Giordania, **sapevo ne avresti capito l'importanza** ...*
- ✓ *Oggi non si può restare in silenzio, oggi più che mai il mondo ha bisogno di persone come te.*
- ✓ *So che riesci a immedesimarti in loro. Lo so perché l'empatia e la solidarietà sono valori imprescindibili per te, fanno parte della tua identità'.*
- ✓ *Credo che non ci sia emozione più bella di sapere di poter fare la differenza nella vita di qualcuno e tu oggi la puoi fare.*

2. Qualora possibile come nella costruzione di qualsiasi rapporto il mittente si racconta:

- ✓ *Mi chiamo Laura e sono davvero felice di darti il benvenuto come Angelo dei Rifugiati. Sono un'operatrice umanitaria dal 1995, quando sono partita come volontaria durante la guerra in Bosnia per un campo di UNHCR. Solo dopo aver visto la guerra con i miei occhi, ne ho compreso fino in fondo l'orrore e ho capito quanto sia fondamentale per chi la subisce ogni giorno poter contare su persone come te. Da quel lontano 1995 quell'esperienza di volontariato si è trasformata nel mio lavoro. Un lavoro bellissimo e al tempo stesso difficilissimo che mi ha portato in Libano, Mali, Sud Sudan, Congo, a contatto con una sofferenza indicibile. Ora mi occupo di raccogliere fondi indispensabili ad alleviare quelle sofferenze.*

- ✓ *Lavoro per UNHCR da sei anni e ci sono due cose che mi colpiscono ancora oggi come il primo giorno di lavoro: da una parte la resilienza dei rifugiati e dall'altra la grande umanità dei sostenitori. Per questo mi sento fortunata di poterti accompagnare in questa nuova esperienza e orgogliosa di saperti al fianco dei rifugiati.*
- ✓ *Sono ormai mesi che ci conosciamo e ogni volta che ricevo delle notizie da chi ogni giorno incontra le persone che sosteniamo penso, come prima cosa, a scriverti.*
- ✓ *Mi piacerebbe sapere come stai, dovremmo chiedercelo l'un l'altro più spesso. Perché è difficile stare bene in questo momento. È difficile per ognuno di noi in modo diverso, ma purtroppo ugualmente intenso.*
- ✓ *Da quando lavoro in UNHCR ho purtroppo avuto modo di "vivere" tante crisi umanitarie che coinvolgono milioni di persone. Eppure, ancora non mi abituo al silenzio assordante che spesso avvolge alcune situazioni per anni, prima che il mondo si accorga della catastrofe in corso.*
- ✓ *Grazie al mio lavoro sono stata tante volte in missione nei paesi dove operiamo e ogni volta che torno, per settimane, non riesco a togliermi dalla mente gli sguardi dei bambini rifugiati, i più fragili e i più colpiti in ogni crisi umanitaria. I loro occhi raccontano un dolore difficile da scordare.*

I CONTENUTI

3. La comunicazione racconta l'operato dell'UNHCR in maniera dettagliata ma semplice con l'obiettivo di rinforzare la fiducia del donatore nell'efficacia dell'UNHCR. **Selezioniamo un problema e una soluzione specifica**. Scegliamo di volta in volta un intervento in particolare approfondendo una singola tematica piuttosto che parlare di tutto l'operato dell'UNHCR in maniera più ampia.

Riportiamo pochi dati essenziali, dando spazio ad **informazioni specifiche** per raccontare gli interventi sul field dando enfasi anche ad aspetti e dettagli più tecnici che rendono maggiormente tangibile il nostro lavoro. Per i segmenti MVD e HVD questo livello di dettaglio è particolarmente elevato e prevede riferimenti a fonti come report, press release, studi e contempla anche l'utilizzo di allegati di approfondimento. L'obiettivo è quello di far sentire il donatore un insider che ha quindi accesso ad informazioni privilegiate.

4. Vogliamo rinforzare il concetto di fiducia nell'organizzazione (e relativa accountability) e nella scelta di donazione o eventuale scelta di donazione. Rassicuriamo il donatore rispetto al fatto che riceverà aggiornamenti e report di monitoraggio.
 - ✓ *Condivido con te subito **l'ultimo rapporto dal campo** sul programma di aiuti invernali, voglio che tu veda con i tuoi occhi quanto è efficace il sostegno economico diretto e sono certo che tu capirai l'immenso potere di questo programma.*
5. Manteniamo l'enfasi sullo storytelling e un approccio empatico, questo significa riuscire a coinvolgere il donatore cercando di farlo immedesimare in una particolare situazione.
6. Manteniamo un approccio donor centric incentrato sul donatore.

IL BRIEF

COMMUNICATION TYPE	Descrizione
COMMUNICATION CHANNEL	Email, TMK, DM ecc.
DONOR TARGET	Segmenti come da codifica nei communication journeys
CORE MESSAGES – THE VISION	In maniera discorsiva indicare i contenuti salienti che vogliamo comunicare con questa comunicazione. Fare riferimento anche al metodo: Influence Framework
KEY SOURCES	Fare riferimento alle fonti
THE PROBLEM – KEY FACTS	Inserire elementi chiave che verranno utilizzati per descrivere il problema
THE SOLUTION – KEY FACTS	Inserire elementi chiave che verranno utilizzati per descrivere la soluzione
STORYTELLING/ TESTIMONY	Inserire testimonianze chiave
LIVELLO DI PERSONALIZZAZIONE*	Vedi sezione qui in basso relativa al livello di personalizzazione

LA PERSONALIZZAZIONE

- Basica: personalizzazione legata a campi basici come importo di donazione, codice campagna, LT
- Media: maggiore legata a segmenti specifici legati all'utilizzo di personas
- Avanzata: comunicazione one-to-one

I CASE STUDIES

1. Ringraziamento Special Appeal DM One Off Donors

Caro Nome,

nei giorni scorsi abbiamo ricevuto la tua donazione in favore del popolo siriano che si trasformerà in un aiuto concreto per i bambini rifugiati siriani che hanno un disperato bisogno di tornare a scuola.

Garantire un'istruzione è la cosa più preziosa che possiamo fare per loro, è un investimento per il loro futuro e per quello della Siria stessa. Il tuo sostegno, **Nome**, permette infatti che i bambini rifugiati non vengano lasciati indietro e non siano privati della speranza di costruirsi una vita diversa.

Come adulti abbiamo il dovere di fare in modo che questo accada ma tu lo sai bene perché, ancora una volta, di fronte alla mia richiesta di aiuto, non ti sei tirato indietro.

Quasi la metà dei rifugiati siriani sono bambini e ragazzi minori di 18 anni. Sono quelli che più di tutti stanno scontando un decennio di conflitto. Molti non conoscono altro che guerra, distruzione e privazione.

Per questo in Siria abbiamo attivato 128 centri comunitari e una rete di 120 unità mobili. In questi centri diamo la possibilità a bambini e ragazzi di frequentare corsi di recupero e attività formative. Nel 2020 sono stati oltre 50 mila i bambini che abbiamo aiutato e continueremo a farlo anche quest'anno grazie a te, **Nome.**

Andare a scuola per i bambini vuol dire evitare di essere costretti al lavoro minorile, a matrimoni in età preadolescenziale, a rischiare ogni forma di sfruttamento. E con la crisi socio-economica aggravata anche dalla pandemia, sempre più famiglie sono state costrette a ritirare i propri figli da scuola e coinvolgerli nel sostentamento della famiglia.

Ecco perché ti sono particolarmente grata per esserci, ma credo che il modo più bello di dirti grazie sia unire alle mie parole il racconto delle persone che insieme stiamo aiutando.

Ho pensato ad Aisha e alla sua mamma. Sono fuggite dalla Siria quando lei aveva solo 3 anni. Il suo destino era già scritto, non avevano più nulla e senza cibo, una casa, un lavoro per la madre, sicuramente sarebbe stata costretta ad abbandonare la scuola e contribuire alle spese familiari.

Abbiamo offerto ad Aisha e alla sua famiglia protezione e, grazie al programma di assistenza economica diretta, la mamma riesce a sostenere le spese essenziali. Questo le consente di far continuare gli studi a Aisha che oggi, a 10 anni, frequenta la quinta elementare.

Senza di te, questo non sarebbe possibile.

Per ragazzi come Aisha e le loro famiglie, sapere che dopo tutti questi anni c'è ancora chi ha a cuore la loro situazione, chi crede e vuole regalargli un futuro diverso, è di fondamentale importanza.

Le ripercussioni di violenze e di privazioni impattano anche il benessere psicofisico dei bambini e per questo il nostro intervento è focalizzato anche su programmi di protezione dell'infanzia e di sostegno psicosociale. Lo scorso anno abbiamo aiutato oltre 100.000 ragazzi, tanti altri hanno bisogno di noi e grazie a te riusciremo a rimanere al loro fianco sostenendoli nel processo di crescita psico-fisica.

Sappi che il tuo aiuto non è mai dato per scontato e non smetterò di ringraziarti per continuare ad avere fiducia nel nostro operato.

Grazie ancora,

Il linguaggio utilizzato è diretto, informale, autentico e include il riconoscimento della condivisione dei valori

Rinforziamo il concetto di fiducia nell'organizzazione e nella scelta di donazione raccontando in modo concreto come vengono investite le donazioni

Manteniamo l'enfasi sullo storytelling e un approccio empatico

Non facciamo riferimento alle centinaia di famiglie che beneficiano dei nostri aiuti ma di una famiglia in particolare

2. Lettera Appello donazione One Off Donors

Cara Nome,

mi piacerebbe sapere come stai, dovremmo chiedercelo l'un l'altro più spesso. Perché è difficile stare bene in questo momento. È difficile per ognuno di noi in modo diverso, ma purtroppo ugualmente intenso.

Lo è per le persone anziane come per i bambini, lo è per i giovani quanto per gli adulti, lo è per le persone vulnerabili e per chi si preoccupa dei propri cari. E lo è ancor di più per chi sta vivendo questo momento costretto a fuggire dalle bombe e dalle violenze.

È questa la condizione di milioni di siriani, giunti ormai al decimo anno di sofferenza, lontani dalle loro case.

Nome, so che riesci a immedesimarti in loro. Lo so perché l'empatia e la solidarietà sono valori imprescindibili per te, fanno parte della tua identità. Sono quei valori che restano ben saldi, radicati dentro ognuno di noi e ci guidano nelle scelte importanti. **Come quella di schierarsi dalla parte dei rifugiati.**

In questi 10 anni, per ognuno dei milioni di rifugiati siriani, la vita non è diventata più facile, anzi l'impatto devastante del COVID-19 ha reso tutto più difficile. Se già prima vivevano in estrema povertà, oggi moltissimi di loro oltre a non avere una casa, sono senza un lavoro, senza cibo né soldi per comprarlo.

Stanno perdendo le speranze di riuscire a costruirsi un futuro e di realizzare i propri sogni che rischiano di essere perduti per sempre. Ti sto parlando di sogni semplici come quello di poter ritornare nel loro paese, di riabbracciare i propri cari, di avere un piatto caldo per sfamare i propri figli o poterli mandare a scuola.

Una condizione al limite della disperazione. E ciò che fa più male è sapere che tra loro ci sono moltissimi bambini. Bambini che hanno gli stessi anni della crisi siriana, bambini che sono nati rifugiati e non hanno conosciuto nient'altro che questa vita di stenti e paure.

Hanno bisogno di protezione e sostegno, di cibo, acqua e cure mediche, istruzione, e anche di qualcuno che si prenda cura del loro benessere psicofisico e tenga vivi i loro sogni.

Come Manar, di appena 4 anni.

Insieme alla mamma Fahima vivono in Libano, uno dei paesi che accoglie il maggior numero di rifugiati siriani.



Dopo 10 anni da rifugiata, la disperazione di non vedere una via d'uscita ha preso il sopravvento in questa donna siriana.

Sono scappate da Aleppo dopo che il figlio più grande di Fahima ha perso la vita in un bombardamento. Hanno viaggiato per giorni per allontanarsi il più possibile da tutto quel dolore. A Beirut stanno provando a ricostruirsi una vita, ma con la grave crisi economica, la forte inflazione e non ultimo il COVID-19, la situazione è particolarmente difficile.

Dimenticare il proprio passato non è semplice per chi ha vissuto un'esperienza terribile di guerra e violenza, basta poco per far riaffiorare traumi e ricordi strazianti.

Per questo il supporto psicologico fa parte da sempre dell'aiuto che forniamo ai rifugiati sia nel momento della prima emergenza che nel lungo periodo. È fondamentale per recuperare la fiducia in sé stessi e trovare la forza per ricostruire la propria vita.

Per questo oggi ti chiedo di non dimenticarti di loro: con una donazione di ASK1€ ci aiuterai ad offrire ai rifugiati siriani il supporto psicosociale di cui hanno bisogno per ritrovare la speranza e ricominciare a sognare una vita normale.

"Il dolore per mio figlio e la situazione in Siria mi hanno profondamente cambiata. A volte non dormo la notte ma quando vedo un terapeuta, sento che c'è speranza, sento che la nostra situazione potrà migliorare".

Fahima è in contatto con la nostra psicologa Mirna Maawad che segue tantissimi rifugiati siriani con sintomi di disturbo post-traumatico da stress, tra cui molti bambini come Manar. Se questi problemi non vengono trattati cresceranno insieme a loro e diventerà più difficile superarli.

Come se non bastasse, moltissimi bambini non hanno neanche la possibilità di andare a scuola, che non solo è un luogo dove iniziare a costruirsi un futuro, ma è anche un ambiente sicuro e protetto dove vengono aiutati a recuperare una fragile normalità.

È per questo che il tuo aiuto è così importante, Nome, e sono sicura che troverai la forza di rispondere alla loro richiesta d'aiuto nonostante il momento difficile.

Perché i periodi bui si affrontano restando uniti, uniti dai valori della solidarietà, della generosità e della compassione che ci accomunano.

Ti ringrazio sin da ora per quanto vorrai fare per restituire ai rifugiati siriani la speranza di un futuro migliore.

Il linguaggio utilizzato è diretto, informale, autentico. C'è un riconoscimento della condivisione dei valori

Manteniamo un approccio donor centric incentrato sul donatore

Rinforziamo il concetto di fiducia nell'organizzazione raccontando l'operato dell'UNHCR in maniera dettagliata ma semplice: selezioniamo un problema e una soluzione specifica

Rafforziamo il messaggio con l'utilizzo di una testimonianza e lo storytelling

3 Lettera Ringraziamento MVD

Caro/a <Nome>,

ti scrivo per ringraziarti per la tua generosa donazione di <importo> euro a sostegno del programma di assistenza economica diretta per le famiglie rifugiate siriane e per raccontarti come stiamo utilizzando questi fondi.

Rinforziamo il concetto di fiducia nell'organizzazione e nella scelta di donazione

<Nome> ti garantisco che la tua fiducia in questo progetto è ben riposta. Il sostegno economico diretto è un programma semplice ed efficace. Un sistema di accompagnamento e monitoraggio molto attento consente che l'assistenza raggiunga soprattutto le persone più vulnerabili.

È inoltre un sistema assolutamente sicuro grazie all'introduzione di una innovativa modalità di riconoscimento univoco dei beneficiari attraverso la scansione dell'iride. **I costi di servizio sono ridotti al minimo al fine di garantire che il 98% di ogni euro erogato vada direttamente ai rifugiati.**

Parliamo della cash assistance in maniera tangibile condividendo elementi più tecnici sul funzionamento e inseriamo pochi dati di riferimento

Il programma si svolge in 7 fasi:



Prima di tutto avviene la registrazione e scansione dell'iride dei rifugiati



UNHCR riceve i fondi necessari per erogare l'assistenza economica



Vengono condotte visite a domicilio per valutare la vulnerabilità delle famiglie



La famiglia viene selezionata per l'assistenza in denaro



La famiglia riceve un SMS quando il denaro è disponibile



La famiglia effettua i prelievi



Indagini post-distribuzione dell'UNHCR misurano l'impatto

Sono oltre 27.000 le famiglie siriane in Giordania che beneficeranno del sostegno economico quest'anno. Ed è solo grazie a donazioni come la tua che siamo in grado di disporre dei fondi necessari per sostenere queste famiglie.

Il programma assicura molti benefici per queste famiglie e per le comunità che le ospitano. Ma personalmente credo che il suo segno distintivo sia quello di restituire dignità a queste persone.

Il linguaggio utilizzato è diretto, informale, autentico. C'è un riconoscimento della condivisione dei valori

<Nome> questo è esattamente quello che vogliamo per queste persone: restituire loro il potere di scelta e dare loro un presente sicuro e una speranza per il futuro.

Sono certa che tu, come me, desideri le stesse cose.

Credo però che le parole di Malak – una madre siriana che sta ricevendo l'assistenza economica diretta – utilizzate durante un incontro con gli operatori sociali che effettuano regolari visite di monitoraggio del programma, siano più importanti delle mie:

"Quando mio marito ha aperto il suo telefono e mi ha mostrato il messaggio sul quale era scritto che avremmo ricevuto il sostegno economico, gli ho chiesto incredula cosa fosse. Ma lui ha insistito affinché io lo leggessi. Quando ho capito di cosa si trattava, ero così felice e anche i miei bambini lo erano. Il giorno dopo siamo andati al mercato e ho potuto finalmente comprare ciò di cui avevano urgente bisogno".

Rafforziamo il messaggio con l'utilizzo di una testimonianza e lo storytelling

<Nome> il tuo aiuto restituirà ad una famiglia la possibilità di non dover ricorrere ad alternative disperate.

Sarà mia cura tenerti costantemente aggiornato sui risultati e sull'impatto di questa importante iniziativa che hai deciso di sostenere. Voglio che tu sia fiero dell'efficacia della tua scelta al fianco delle famiglie siriane.

Rassicuriamo il donatore rispetto al fatto che riceverà aggiornamenti e report

Grazie di cuore,

4 Lettera Newsletter OO

Giugno 2024

Morire di fame...quante volte ti sarà capitato di usare questa espressione. A me succede spesso, quando sono in riunione tutto il giorno e mi dimentico della pausa pranzo, quando rientro a casa la sera dopo la palestra, quando arrivo trafelata ad una cena con amici.

Caro Nome, **ma ti fermi mai a pensare cosa significhi realmente morire di fame?** Nel vero senso della parola, intendo. Ti svegli una mattina e non hai più cibo o mezzi per procurartelo, non ci sono più luoghi dove comprarlo. **Semplicemente il cibo non c'è più, per te, per la tua famiglia, per i tuoi cari.**

Non esiste più perché al suo posto è arrivata la guerra e **in guerra si muore letteralmente di fame.** Non esiste più nulla della quotidianità a cui si era abituati.

Il nuovo numero del Magazine UNHCR racconta proprio di questa drammatica relazione tra **guerra e fame**: dove c'è guerra incombe la fame e la disperazione e dalla fame nascono altre guerre e tensioni sociali. Lo spiega bene il giornalista Giampaolo Cadalanu nell'intervista che ci ha rilasciato.

Un esempio, di cui purtroppo si parla pochissimo, è **la guerra che da oltre un anno sta travolgendo il Sudan.** Le persone hanno perso tutto, non hanno più una casa, hanno smesso di coltivare le terre, non c'è più lavoro. Senza un reddito, l'unica speranza è affidarsi agli aiuti umanitari. E quando mancano anche quelli?

Non mi piace parlare di numeri perché il lavoro di UNHCR riguarda le persone, ma quello che mi riportano i colleghi dal Sudan è un numero impressionante - milioni di persone soprattutto donne e bambini - gravemente malnutrite. **E noi non riusciamo a rispondere alle esigenze di tutti.** A gennaio, per la mancanza di fondi, abbiamo dovuto tagliare del 50% le razioni alimentari.

Nome, chi ha fame non può aspettare.

Per questo abbiamo bisogno del tuo aiuto. Con una donazione di ASK1 possiamo continuare ad operare in Sudan e nei Paesi limitrofi, assicurando assistenza primaria a coloro che arrivano nei nostri campi stremati da fame e sete. Siamo sul campo per distribuire beni di prima necessità, acqua potabile e cure mediche, ma da soli non riusciremo a portare avanti il nostro lavoro a lungo.

Non vogliamo fermarci. La guerra porta fame, ma porta anche violenza, brutalità, soprusi. Molte delle donne in fuga, in cerca di cibo e salvezza per loro ed i loro figli, sono state esposte a violenze e situazioni traumatiche sia in Sudan che durante i lunghi viaggi intrapresi. Molti hanno perso o si sono separati dai propri familiari. Con il tuo aiuto possiamo garantire al più vulnerabili il trasferimento immediato in aree sicure e protette, supporto psicosociale per le vittime di violenza e la necessaria assistenza e protezione ai minori non accompagnati rimasti soli.

Abbandonare il popolo sudanese significherebbe rinunciare un po' a quello che ci rende umani. So di poter contare su di te. Grazie e buona lettura.



Laura Iucci

Responsabile Raccolta Fondi
UNHCR Italia

PS: ti invito a leggere, nella rubrica Vite in Fuga, la drammatica testimonianza di Fatima, rifugiata sudanese in Etiopia. Una storia di violenza e dolore che ti farà capire quanto sia indispensabile l'assistenza ed il supporto psicosociale per chi vive del trauma simili. Aiutaci, Nome!