

**Premessa: dalla buona prassi al contesto ferrarese**

Il progetto “Esperienze generative. Piccoli mediatori crescono” nasce sulla scorta di un’esperienza di educazione alla mediazione dei conflitti nelle scuole primarie ma non solo modenesi. L’intento con cui è stato costruito era quello di portare a una positiva diffusione di quel modello, considerato utile e interessante al di là dei confini modenesi. Quando si parla di diffusione di un progetto sociale anche di tipo formativo occorre però molta attenzione ai dati di contesto: non tutto ciò che è stato realizzato in un contesto territoriale è replicabile altrove, occorre ricercare le risorse specifiche del territorio, conoscerne le dinamiche anche in termini di criticità, adattare il modello alle esigenze che si possono rilevare, così da riuscire a realizzare un’azione che sia allo stesso tempo efficace e rispettosa di quanto presente già. Per questo nei primi mesi dall’approvazione del progetto si sono tenute alcuni incontri con i diversi soggetti del territorio coinvolti. Dapprima con il Forum del Terzo settore e con il referente dell’Acli provinciale, si è condivisa la modalità di realizzazione del percorso, gli ambiti di intervento ritenuti prioritari per il territorio ferrarese, individuando così i soggetti che già sono presenti e agiscono nell’ambito della mediazione dei conflitti o della facilitazione sociale. In seguito si sono meglio definite tre aree di intervento – che hanno dato luogo alle tre azioni di cui sotto - che hanno visto la collaborazione tra i diversi soggetti nella definizione delle linee generali e in momenti di aggiornamento periodico, demandando la parte operativa a ai diversi referenti per ogni azione.

Agire sociale ha coordinato il progetto nelle sue diverse azioni eseguendo direttamente le azioni 1 e 2, in collaborazione con ASVM per gli aspetti formativi e i laboratori con le scuole; le azioni 2 e 3 sono state realizzate in collaborazione da Arci Ferrara e la coop.va Camelot.

**AZIONE N.1 percorso di formazione/sperimentazione di metodo non conflittuale**

**Breve descrizione percorso realizzato:**

Il corso ha inteso offrire una prima esplorazione dei temi relativi alla mediazione dei conflitti, abbinando alcune nozioni di base con l’attivazione pratica delle metodologie affrontate.

Data la vastità del tema affrontato, l’esiguità delle ore a disposizione e l’eterogeneità della provenienza dei partecipanti, è stato condiviso con i discenti che si sarebbe costruito un percorso facendo una informazione generale sul tema della mediazione dei conflitti e si sarebbero approfonditi alcuni strumenti propedeutici a più campi d’intervento.

Il metodo utilizzato è stato quello del laboratorio partendo quanto più possibile da situazioni reali, utilizzando le tecniche del role-playing, del teatro dell'oppresso e qualche strumento del team building e dell'arte terapia. La modalità interattiva intercalata da momenti di esposizione di contenuti teorici è stata particolarmente apprezzata dai partecipanti alla formazione. Date le richieste dei discenti si è lavorato anche sui temi del cyberbullismo, dell'intercultura come elemento di criticità conflittuale e dell'espressione emotiva.

Molto arricchente è stata la fase di debriefing finale, le diverse provenienze esperienziali e professionali si sono potute confrontare e in qualche caso confortare, sono emersi i vissuti conflittuali personali che hanno dato al corso una notevole pragmaticità. Non essendoci continuità nel gruppo di partecipanti, si sono sviluppati moduli formativi assestanti in modo da favorire la comprensione del tema della mediazione dei conflitti, questo a reso impossibile l'approfondimento di alcuni strumenti.

In molte occasioni ci si è fermati oltre l'orario per contestualizzare i contenuti del corso, in queste occasioni sono stati forniti materiali per l'approfondimento personale e strumenti da utilizzare nelle situazioni professionali dei discenti. In un caso il docente è stato coadiuvato da una corsista nella presentazione di una drammatizzazione sul tema del bullismo, tema affrontato nel percorso.

Sono comunque state avanzate richieste di ulteriori momenti formativi e di approfondimento del tema della mediazione dei conflitti, queste istanze son state inoltrate ad Agire Sociale di Ferrara che valuterà fattibilità, modalità e risorse a disposizione.

#### **Alcuni dati:**

Il percorso si è svolto tra gennaio e maggio 2016 con 7 incontri per un totale di 21 ore sulla mediazione dei conflitti rivolto a volontari, operatori, insegnanti e cittadini del comprensorio di Ferrara. Ad un mese dalla scadenza si è tenuto 1 incontro di follow up, condotto dalla referente della formazione di ASVM, alla presenza della referente di Agire sociale e di 8 partecipanti il corso.

A fronte di un'iscrizione di 19 persone, il percorso ha visto la partecipazione continuativa di una decina di persone provenienti da vari ambiti associativi e professionali. Nonostante la partecipazione frammentaria gli obiettivi sono stati raggiunti,

#### **Osservazioni qualitative:**

Nonostante la frammentarietà della partecipazione, si possono evidenziare alcuni obiettivi raggiunti, a partire dalle considerazioni dei partecipanti – rilevati con questionario finale – e da alcune considerazioni generali dei conduttori /formatori.

L'approccio più sopra descritto, che parte dall'analisi del contesto per riprodurre una buona prassi di altri territori, ha consentito una diffusione delle tematiche relative alla gestione e mediazione dei conflitti non solo in funzione di un approccio tecnico specialistico, bensì orientato a una presa in carico complessiva dei temi del conflitto. L'orientamento seguito è stato quello di far crescere competenze in cittadini (di ogni età)

capaci di prendere in mano alcuni possibili ambiti di interesse con in più una dotazione significativa in termini di gestione dei conflitti. Per gli adulti coinvolti si tratta di una presa in carico in interazione con il territorio di dinamiche di criticità territoriali, piuttosto che intra-associative, o ancora inter-organizzative (quindi tra enti diversi). In ogni caso la dimensione del conflitto è pervasiva, e presente a diversi livelli e in diverse aree della comunità; per questo serve capacitarne i singoli cittadini, i gruppi organizzati, le associazioni e i servizi nell'affrontare qui e ora il conflitto, così da renderlo davvero generativo nel proprio contesto.

Un altro obiettivo importante del progetto raggiunto è stato quello di attivare un positivo scambio tra realtà diverse e tra persone provenienti da mondi diversi.

**Dal questionario somministrato** riporto alcuni risultati (su un indice di gradimento che prevedeva come possibile risposte: *poco, abbastanza, molto, moltissimo*) – 10 questionari compilati:

Ritengo che quanto appreso potrà essere utile principalmente: per mia cultura generale (7 molto), per il mio operare di volontariato (7 molto), meno per il mio ente di appartenenza (5 tra abbastanza e molto)

Quanto ti senti soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla docenza? Molto soddisfatti la maggior parte per chiarezza espositiva, capacità di accogliere le esigenze del gruppo e di conduzione del gruppo (8 moltissimo)

Soddisfazione in generale per l'aspetto logistico (aula, orario,..) meno per la parte di materiale lasciato, dal momento che essendo un breve percorso di orientamento alla mediazione dei conflitti che per il contenuto si è sviluppato e adattato nel corso a partire dalle sollecitazioni dei discenti, non prevedeva il rilascio di dispense o materiale documentativo/formativo.

#### **Materiale documentativo in allegato:**

Brochure promozionale, questionario e in uscita.

## **Azione 2: Percorso laboratoriale – Esperienze generative.**

#### **Breve descrizione percorso realizzato:**

L'azione si è concretizzata nella realizzazione di un percorso di formazione nelle scuole, con gruppi di studenti, accompagnati dai loro insegnanti, interessati ad esperienze di impegno sociale per la loro comunità. Nei tre licei di Ferrara- Liceo Ariosto, Liceo Roiti, Liceo Carducci- è stato proposto un percorso laboratoriale per approfondire alcune tematiche inerenti alla cittadinanza attiva.

Ogni istituto ha individuato un docente incaricato di seguire l'intero percorso ed ha svolto il ruolo di referente per gli studenti coinvolti e Agire Sociale. L'adesione da parte degli studenti è stata espressa in modo volontario sulla base di una presentazione del progetto realizzata nelle singole classi degli istituti coinvolti in un incontro predisposto ad hoc.

Il percorso formativo è stato articolato in tre fasi così strutturato:

### 1 seminario di 3 ore “Intraprendere progetti sociali”

Introduzione iniziale del percorso laboratoriale con tutti i 56 studenti dei tre istituti che ha permesso di iniziare a parlare di “sociale” e di raccogliere le loro idee ed esperienze in merito.

La plenaria e i lavori di gruppo hanno favorito la conoscenza e lo scambio tra i ragazzi di tematiche che sono state approfondite nei laboratori successivi.

### 3 Seminari formativi laboratoriali

Sono stati realizzati 3 seminari laboratoriali di 3 ore ciascuno per ognuno dei 3 licei coinvolti.

I seminari hanno approfondito i seguenti contenuti:

- a. *“Relazioni difficili”*. La relazione come primo approccio al sociale e la mediazione dei conflitti, con particolare riferimento alla relazione anche tra pari, cittadini attivi nel proprio contesto di appartenenza.
- b. *“Taggare i problemi”*. Conoscere e comunicare i problemi e le emergenze dell’ambiente e della comunità. Gli studenti hanno avuto modo di approfondire il ruolo che il volontariato gioca nel sensibilizzare su determinati problemi e come loro possono diventare protagonisti in questa azione con i loro coetanei.
- c. *“Mondo chiama Ferrara, Ferrara chiama mondo”*. Incontrare e conoscere culture diverse a partire dal nostro contesto. Sono stati realizzati role playing sulla gestione delle differenze e gli stereotipi, favorendo l’attenzione sulle difficoltà e i problemi vicino a casa.

### 1 seminario conclusivo di 3 ore “Che cosa abbiamo prodotto insieme”

Il seminario conclusivo ha coinvolto tutti gli studenti che hanno avuto modo di raccogliere e sentire le storie di volontari di alcune associazioni Ferraresi come Caritas, Intercultura e Libera

Questo ha permesso di riconnettere quanto emerso nei laboratori con la realtà del volontariato ferrarese e di iniziare ad ipotizzare un impegno degli studenti in qualche realtà associativa del territorio.

Agli incontri in classe è succeduto un incontro di verifica finale del percorso con i docenti di riferimento tenutosi l’8 marzo presso la sede di Agire Sociale di Ferrara.

In ogni incontro si sono chieste ai ragazzi aspettative e richieste rispetto al tema dei conflitti e della cittadinanza attiva, e ad ogni gruppo è stato somministrato un questionario sotto forma di pagina Facebook, in cui sono state richieste impressioni sul percorso e proposte da fare alla scuola e al territorio. I questionari sono stati poi condivisi con il gruppo di operatori che ha svolto il ciclo di incontri e con gli insegnanti.

**Dati quantitativi:** In totale sono stati realizzati 11 incontri, formativi: due in plenaria; tre seminari formativi laboratoriali per ogni liceo coinvolto.

I partecipanti sono stati 56 ragazzi provenienti dai 3 licei della città, 3 insegnanti referente e altri coinvolti nelle varie fasi.

**Osservazioni qualitative:**

L'azione realizzata aveva come obiettivo quello di offrire agli studenti un primo approccio al contesto sociale e associativo ferrarese, facendoli riflettere su alcune questioni cardine del volontariato. Tali questioni cardine erano incentrate sul tema della relazione, intesa nella sua ricchezza e nella sua complessità, anche alle volte foriera di difficoltà e quindi di conflitti; il rapporto con chi è diverso da noi, pensando alle diversità interculturali, relative agli immigrati ma anche alle diversità di appartenenza tra licei di una stessa città; il prendersi a cuore delle problematiche vicine e lontane lasciandosi toccare da esse.

Il percorso formativo ha ottenuto gli obiettivi prefissati e ha facilitato il contatto con un mondo, quello del volontariato, a volte percepito come lontano dalla quotidianità per alcuni studenti, anche alla luce della gestione di situazioni di conflitto e difficoltà, anche attraverso simulazioni e role playing.

I partecipanti al percorso formativo sono stati presenti con costanza, in modo attivo, intervenendo, mettendosi in gioco nelle attività proposte, e hanno espresso in più momenti entusiasmo e voglia di sperimentarsi come volontari.

Gli insegnanti oltre ad essere presenti durante gli incontri hanno ripreso quanto emerso nel percorso di formazione durante alcune lezioni in orario scolastico, permettendo un ulteriore livello di confronto e approfondimento.

I volontari che hanno portato la loro testimonianza, facendo emergere cosa li ha spinti ad iniziare un'azione di volontariato, hanno reso partecipi gli studenti della loro passione e impegno, dando però spazio anche alle fatiche.

Per Agire Sociale è stato un modo per iniziare a progettare con le scuole e le associazioni su un coinvolgimento più attivo dei giovani che tenga conto delle esigenze di tutti gli attori coinvolti.

Un punto di forza di questo percorso formativo laboratoriale è stato l'aver utilizzato una metodologia nuova per presentare il volontariato ai giovani, tenere conto in primis delle loro esperienze, idee e preconcezioni. L'utilizzo di simulazioni, role playing, contenuti social, ecc. ha permesso agli studenti coinvolti di sentirsi protagonisti e di ipotizzare un loro contributo attivo nel sociale a Ferrara nel 2016.

Il percorso, inserito in altre progettazioni coordinate da Agire Sociale, ha dato vita in continuità alla Fiera interattiva del volontariato, durante la quale i 56 ragazzi che hanno partecipato ai laboratori, insieme ad altri coinvolti in seguito, si sono avvicinati ad esperienze attive di volontariato presentate dalle associazioni con short lab che hanno confezionato e costruito per accogliere e raccontare la propria attività ai giovani.

### **Materiale documentativo in allegato:**

- pieghevole promozionale distribuito agli studenti delle scuole coinvolte (contenente il calendario degli appuntamenti formativi, i recapiti di Agire Sociale e l'elenco delle associazioni promotrici)
- video/documentazione - intervista (vd [canale youtube di Agire sociale](#) – “video youth4change”), realizzata con risorse integrative di un diverso percorso progettuale, avviato in continuità con il presente percorso.

## **Az. 3 proposta Barco**

### **Breve descrizione attività realizzate**

Identificazione di una rete di soggetti sul territorio di Barco (enti, associazioni, gruppi informali, singoli cittadini) collaborativi. Si è innanzitutto impostato un lavoro di strada/di prossimità, con le metodologie previste dalla mediazione di comunità. Essa ha come principale compito quello di individuare i bisogni del territorio, dall'individuazione del/dei problema/i fino alla sua soluzione, in collaborazione con la rete territoriale ed istituzionale, in un'ottica di empowerment delle persone e dei territori. Si sono in primo luogo stabilite relazioni e contatti con la scuola, la famiglia, i luoghi di associazione del quartiere, con lo scopo di valutare e contestualizzare la comunità, comprendendone le cause che condizionano e orientano il suo comportamento in termini di insicurezza, conflittualità, fenomeni di degrado urbano e marginalità. Il quartiere Barco, infatti, che storicamente ha rappresentato un quartiere operaio e “popolare”, vive un cambiamento sociale importante: da un lato, l'invecchiamento della popolazione autoctona e l'insediamento di numerose famiglie di cittadini stranieri. Ulteriore elemento significativo è il dato che la popolazione straniera ha un'età media decisamente più bassa. Il conflitto intragenerazionale e tra stranieri - autoctoni è diventato quindi parte integrante della quotidianità del quartiere. E' stato necessario prendere in considerazione i problemi rilevati ed esposti esercitando un ruolo di guida, consiglio, orientamento e collaborazione permettendo così alle persona di progredire nella relazione con l'ambiente circostante. Lo specifico lavoro d'indagine sulle caratteristiche del tessuto sociale nella zona ha fatto emergere l'importanza di sostenere progetti volti alla promozione della coesione sociale attraverso lo sviluppo di reti di sostegno reciproco tra i residenti storici e i nuovi abitanti del luogo.

Identificazione di luoghi rappresentativi e condivisi di “aggregazione territoriale”. Il quartiere si trova a dover affrontare una perdita di storici punti di riferimento “classici” (partiti, parrocchia, circoli aggregativi), una perdita di identità che si riflette in una perdita del “buon tessuto sociale”, in termini di coesione sociale e vivibilità. E' stato necessario quindi ripartire dai luoghi di aggregazione già esistenti e saggiarne la rappresentatività, così come è stato necessario “scovare” quelli nuovi e/o emergenti, portatori di istanze diverse e non convenzionali, per farne attori del processo di mediazione. L'ulteriore passo è stato quello di supportare il nascente Comitato “VivaBarcoViva”, voluto dall'Assessorato al Decentramento, che è nato

dall'esigenza di mettere in rete tutte le realtà associative, formali e informali e i servizi presenti sul quartiere Barco.

Percorso partecipativo impostato utilizzando metodologie di coinvolgimento innovative. Il World Café , a cui hanno partecipato le realtà associative formali e informali del quartiere, è una metodologia che, ispirandosi ai vecchi caffè, crea un ambiente di lavoro che invita i partecipanti ad una discussione libera ed appassionata. La sua particolarità è quella di stimolare discussioni autogestite dai partecipanti all'interno di un quadro comune e sotto la guida di alcune domande di riferimento. L'idea alla base del World Café è quella di un lavoro orientato a creare conversazioni importanti, ideando in modo creativo e non convenzionale, ragionando insieme su progetti complessi, ma in modo concreto, divertente e produttivo.

Individuazione di un obiettivo comune (raggiungibile "dal basso") su cui impostare il lavoro di "rete sul territorio" finalizzato al "fare insieme" per il territorio: "Barco Estate". Durante i due world café si sono stimolati i partner formali e informali a elaborare e organizzare proposte e iniziative che facessero parte di un cartellone comune denominato "Barco Estate", rivolto ai diversi target del quartiere e non solo, in un'ottica di approfondimento della conoscenza reciproca tra i soggetti interessati e di stimolo alla partecipazione dei residenti del quartiere e non solo.

Accompagnamento, supporto tecnico – organizzativo e comunicativo insieme ad Arci Ferrara, per tutti gli eventi della rassegna "Barco Estate".

In particolare, nei mesi di giugno e luglio si è realizzata la programmazione BarcoEstate 2016 in particolare da parte di Arci e in collaborazione con il Centro di Mediazione di Ferrara. Si è utilizzato il metodo del world café, attraverso il quale si sono tenuti due incontri, coordinati dal Centro di Mediazione, che hanno visto la partecipazione del Comitato VivaBarcoViva, di gruppi informali e della cittadinanza attiva presente sul territorio di Barco. Si è andato a delineare un programma partecipato, mettendo in rete e coordinando azioni, proposte e il contributo diretto dei partecipanti.

Arci Ferrara ha partecipato attivamente agli incontri coordinando e gestendo le attività culturali, realizzando una rassegna cinematografica all'aperto rivolta a diverse fasce generazionali e culturali; una serata dedicata ai giovani con dj set e concerti; la presentazione di un progetto scolastico sulla rivalutazione del Bosco esistente nel quartiere; due tornei di ping pong; due pomeriggi sportivi con tornei di beach volley e calcetto in collaborazione con il Circolo Arci Buontemponi.

La promozione delle attività è avvenuta attraverso Facebook, con la creazione di una pagina ad hoc e relativi eventi, e grazie alla collaborazione delle testate giornalistiche locali.

Le attività curate da Arci Ferrara hanno visto la partecipazione di circa 1000 persone.

### **Dati quantitativi**

le attività, in particolare:

organizzazione di piccoli eventi sul quartiere per individuare i luoghi di aggregazione (Festa di Carnevale il 20 febbraio al Centro di Promozione Sociale “Il Barco”; corso di sartoria mesi di febbraio – marzo);

29 aprile: Conferenza Stampa di presentazione del neonato comitato VIVABARCOVIVA;

5 maggio: World Cafè [n. partecipanti: 32; n. associazioni/enti coinvolti: 15];

20 maggio: World Cafè [n. partecipanti: 24; n. associazioni/enti coinvolti: 14];

4 giugno: conferenza stampa di presentazione di “Barco Estate” e presentazione del progetto realizzato dalla scuola secondaria di I grado “Cosmè tura” denominato “Diario del Bosco” che ha coinvolto sul campo gli alunni di sei classi della scuola e gli insegnanti di educazione artistica, informatica, lettere e scienze. Il progetto è stato costruito dal paesaggista Manfredi Patitucci con il supporto di Amsefc e la collaborazione degli assessorati comunali all’Urbanistica e ai Lavori Pubblici e al Verde, i quali sono stati offerti dal Garden Club, dal Soroptimist Club, dal Rotary Club di Ferrara e dagli amici di Maria Teresa Mayr Giovannini.

n. 2 Incontri di formazione sui temi: realizzazione eventi socio-culturali e comunicazione;

Programmazione di BARCOESTATE 2016 [rassegna estiva a cura del Comitato VivaBarcoViva da sabato 4 giugno a lunedì 25 luglio 2016]

N. incontri informali sul territorio: 27 [tra gennaio e luglio 2016, oltre ai suddetti appuntamenti ufficiali]

N. associazioni/enti/gruppi informali coinvolti: 22 (il Centro di Promozione Sociale “Il Barco”, la Parrocchia di San Pio X di Barco, il Circolo Buontemponi, l' Associazione Famiglie contro la droga, l'ANPI di Barco, la Pallacanestro 4 Torri, la Polisportiva Barco, l'Istituto Comprensivo “Cosmè Tura”, i Giovani Musulmani di Ferrara, la Coop. Castello Edificatrice, l' Associazione Free Soul, il Centro Sociale Ricreativo Culturale DORO, la Cooperativa Sociale Camelot Officine Cooperative, il Centro Diurno Sociale “Il Melo”, la Parrocchia di San Giuseppe Lavoratore, AGESCI scout Ferrara 6, la Cooperativa Sociale “Il Germoglio”, oltre che la biblioteca Bassani e l'ACER che gestisce il Portierato Sociale di via Bentivoglio, gruppi informali più recenti come i residenti di via John Coltrane/Muddy Waters)

N. partecipanti agli eventi (stima): 600

### **Osservazioni qualitative**

Il lavoro di indagine sul territorio ha reso necessario rivedere e aggiornare gli obiettivi iniziali di progetto per assecondare le richieste, le necessità e le esigenze espresse dalla comunità nella fase di contatto ed ascolto iniziale.

È emersa quindi con forza la necessità (e la voglia) di elaborare una proposta ricreativa e di aggregazione positiva sul quartiere di Barco. In questo senso dunque si è proceduto nell’elaborazione, nell’organizzazione e nella realizzazione della rassegna BARCOESTATE 2016, contenitore di eventi ed iniziative della gran parte del tessuto sociale associativo e attivo del quartiere.



Ogni realtà ha lavorato cercando di proporre attività coerenti con la propria mission, adattate in questo ambito a tutta la cittadinanza, attivando e ri-attivando collaborazioni, reti e contatti sopiti da tempo.

I referenti di tutte le realtà coinvolte hanno affrontato il percorso anche da un punto di vista formativo [è stato analizzato e provato sul campo, il metodo per ideare e realizzare un evento socio-culturale, facendo fronte a tutte le questioni: dalla burocrazia, alla permessistica, alla comunicazione alla comunità].

Per quanto riguarda la lettura storica del quartiere, si è fatto affidamento alle vecchie generazioni per andare a ricostruire la mappa dei luoghi di aggregazioni; si è lavorato invece con i bambini dei centri estivi, insieme ad Arci e Cooperativa Alpaca con il laboratorio "Tipi di gente". I bambini hanno creato con diverse tecniche tanti tipi di persone. Persone inventate, familiari o incontrate, gente buffa, seria o particolare, persone belle o brutte, simpatiche o antipatiche, per parlare di com'è il quartiere e di come potrebbe essere.

Il lavoro con le scuole ha permesso inoltre di dare risalto al progetto "Diario del Bosco" della scuola secondaria di primo grado "Cosmè Tura". Si è trattato di un percorso di sensibilizzazione e studio realizzato dagli insegnanti di scienze elaborati esposti delle classi 1°E, 2°E, 1°F, 2°F, 1°G, 2°G e relativo al vicino "Bosco Abbado".

**Materiale documentativo allegato:** locandine promozionali, flyer, foto, comunicati stampa, preventivi e fatture.