

# WHITE PAPER

Progetto ELABORA  
Relazione finale

---

APS IN MEDIAS RES  
STAFF





Comunità solidali 2020



DD n. G14743 del 07/12/2020

REGIONE  
LAZIO



APS IN MEDIAS RES



# ***ELABORA***

## ***Comunità Solidali 2020***

***Comunità Solidali come contesto di  
ricomposizione dei conflitti evidenziati in  
concomitanza alle misure restrittive adottate a  
seguito della pandemia***

***White Paper - report giugno-dicembre 2022***

## INDICE

### PARTE 1. Aspetti organizzativi e di comunicazione

#### 1.1 Presentazione

#### 1.2 Aspetti organizzativi e di comunicazione

### PARTE 2. I servizi di supporto e prevenzione del progetto ELABORA

- **Capitolo 2.1 - ELABORA nella “scuola”**
  - 2.1.1 Gli strumenti della “prevenzione” nelle scuole
  - 2.1.2 Impatto sul territorio del percorso scolastico di prevenzione
- **Capitolo 2.2 - ELABORA per il supporto alle famiglie**
  - 2.2.1 Gli strumenti del supporto
  - 2.2.2 Supporto psicoterapeutico
  - 2.2.3 Pacchetti sessanta ore di supporto alle famiglie
  - 2.2.4 Risultati e impatto sul territorio dei servizi di supporto

### PARTE 3. ELABORA per la riparazione e la formazione

- **Capitolo 3.1 Prospetto sulle tipologie di incontri riparativi svolti**
  - 3.1.1 La mediazione familiare
  - 3.1.2 Gruppo di sostegno agli adolescenti
  - 3.1.3 Percorsi riparativi nelle scuole
  - 3.1.4 Risultati e impatto sul territorio dei servizi di riparazione
- **Capitolo 3.2 - ELABORA come “formazione”**
  - 3.2.1 Gli strumenti della formazione
  - 3.2.2 Corso di formazione agli Assistenti Sociali
  - 3.2.3 Giornate di formazione per Operatori Socio Sanitari
  - 3.2.4 Corsi di formazione per la comunità scolastica
  - 3.2.5 Risultati e impatto sul territorio dei corsi di formazione

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE



Comunità solidali 2020



DD n. G14743 del 07/12/2020

REGIONE  
LAZIO



APS IN MEDIAS RES



# PARTE 1

## Aspetti organizzativi e di comunicazione

## 1.1 Presentazione

In merito al bando regionale “Comunità Solidali 2020” presentato dalla Regione Lazio e finanziato con risorse del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, le associazioni *APS IN MEDIAS RES* (capofila), *Gens Albana* e *Cerchio della Vita APS* hanno presentato il progetto “*ELABORA - Comunità Solidali come contesto di ricomposizione dei conflitti evidenziati in concomitanza alle misure restrittive adottate a seguito della pandemia*” (d’ora in poi *ELABORA*) risultato vincitore con determinazione della Regione Lazio n. G 14761 del 29 novembre 2021.

*ELABORA* è un progetto complesso, articolato in diverse azioni finalizzate a intercettare bisogni diffusi della comunità locale, con l’obiettivo centrale di dotare la stessa di strumenti in grado di prevenire e ridurre i conflitti e innalzare la capacità del dialogo. La logica operativa e di comunicazione perseguita è stata quella dell’attivazione su richiesta di uno o più dei particolari servizi previsti dal progetto, operando in linea di continuità con i servizi già realizzati nel corso del 2021 con il progetto *ACCEPT*, finanziato nell’ambito di *Comunità Solidali 2019*.

Principio cardine del progetto è la costruzione, nel territorio di riferimento e in relazione alla popolazione coinvolta, delle condizioni facilitanti il superamento di conflitti in diverse aree critiche del sociale. Il confronto, l’ascolto attivo e le abilità di mediazione messe a punto dai professionisti costituiscono gli strumenti operativi essenziali per tradurre in pratica l’impatto strategico proposto. Il progetto dunque, tradotto in azioni concrete, prevede in generale di porre in essere diverse direttrici essenziali di attività:

- Comunicazione e coordinamento strategico del lavoro di rete sul territorio;
- Mediazione Scolastica e prevenzione di dinamiche di conflitto, bullismo e cyberbullismo in contesti scolastici;
- Corsi di formazione per docenti, assistenti sociali e operatori del terzo settore;
- Attività di supporto alla persona: supporto psicologico *one-to-one* e incontri di riparazione per i gruppi e per le famiglie (inclusi Gruppi di Parola e di sostegno alla genitorialità e incontri di Mediazione Familiare);
- Supporto scolastico, allo studio e attività ludico ricreative;

Il progetto prevede una durata complessiva di 12 mesi (fino gennaio 2023). Il presente *White Paper* costituisce relazione finale e complessiva sulle attività svolte, integrando quanto già riportato nel *White Paper* di metà progetto, presentato a giugno 2022, con le attività svolte nei mesi tra luglio 2022 e gennaio 2023.

## Il contesto operativo

Pur muovendosi in linea di continuità con il precedente progetto “ACCEPT” (su cui si è relazionato con il relativo *White Paper* di fine progetto), ELABORA raccoglie il testimone operativo in un contesto territoriale fortemente segnato dal fenomeno della pandemia. I beneficiari coinvolti - istituzioni, famiglie e persone singole - hanno in più occasione sottolineato il peggioramento delle condizioni di vita e lavoro che si trovano ad affrontare ed è tangibile l’aumento esponenziale del disagio sociale su molti livelli. L’esperienza dei primi sei mesi di attività con ELABORA testimonia dell’utilità del progetto posto in essere, nonché della necessità di implementare queste iniziative e, possibilmente, di metterle a sistema per realizzare una rete di servizi di sostegno e accompagnamento al disagio che sia improntata non solamente a criteri di efficacia di breve periodo ma che sia anche caratterizzata da continuità ed efficacia nel lungo periodo.

APS IN MEDIAS RES  
Il Presidente  
Francesco Maria Ermani

## 1.2 Aspetti organizzativi e di comunicazione

Il precedente White Paper riporta le basi organizzative e di comunicazione poste per la realizzazione del progetto ELABORA. Nel periodo Giugno 2022 - Gennaio 2023 il lavoro di organizzazione è stato soprattutto di coordinamento e il lavoro di comunicazione soprattutto di comunicazione interna e con i destinatari degli interventi. Sono inoltre state organizzate due conferenze finalizzate alla condivisione delle *best practices* di progetto (rispettivamente il 20 ottobre e il 12 gennaio 2023).

Le attività di organizzazione e comunicazione connesse alle specifiche attività di progetto verranno di volta in volta specificate nel corso dei paragrafi dedicati. Qui di seguito riportiamo una reportistica complessiva delle attività di comunicazione interna ed esterna svolte nel periodo considerato (giugno 2022 - gennaio 2023):

- La pagina FB dedicata del progetto ha raccolto 174 follower, in prevalenza di genere femminile di età compresa tra i 45 e 54 anni;
- I post della pagina FB hanno avuto complessivamente una copertura di 2046 persone e circa 200 visite distinte. I post realizzati sono stati circa una ventina pubblicati alcuni nella pagina facebook APS IN MEDIAS RES e condivisi sul blog dell'associazione;
- Lo sportello informativo è rimasto aperto presso la sede dell'associazione APS IN MEDIAS RES per tutto il periodo considerato, 1 volta a settimana, per complessivamente 22 giornate;
- Realizzazione conferenza di presentazione del progetto ELABORA con le *best practices* di progetto il 20 ottobre 2022 presso Palazzo Sforza Cesarini a Genzano (RM). E' stato realizzato un video di sintesi dell'iniziativa;
- La conferenza di fine progetto si è svolta il giorno 12 gennaio 2023 presso i locali dell'associazione APS IN MEDIAS RES;
- Sono stati distribuiti i questionari di gradimento a tutta la popolazione coinvolta nelle attività, si sono raccolti i questionari in forma analitica e aggregata (risultati riportati in seguito);
- Sono stati stilati nel corso del tempo diversi calendari per la realizzazione dell'attività, coinvolgendo gli attori istituzionali (es. scuola, CROAS, oratorio...) e le risorse interne per favorire il coordinamento delle attività;



Comunità solidali 2020



DD n. G14743 del 07/12/2020

REGIONE  
LAZIO



APS IN MEDIAS RES



- Sono stati stilati nel tempo i report mensili delle attività, il White Paper di metà progetto (in riferimento al periodo gennaio 2022 - giugno 2022)

Di seguito riportiamo in forma più analitica l'elenco delle azioni svolte divise per settore di attività previsto dal progetto. Buona lettura.



Comunità solidali 2020



DD n. G14743 del 07/12/2020

REGIONE  
LAZIO



APS IN MEDIAS RES



## PARTE 2

# I servizi di supporto e prevenzione

## Capitolo 2.1 - ELABORA A SCUOLA

### 2.1.1 Gli strumenti operativi nelle scuole

La mediazione scolastica costituisce una metodologia di intervento caratterizzante quella che è da diverso tempo l'attività di APS IN MEDIAS RES sul territorio dei Castelli Romani. Grazie ad ELABORA l'attività nelle scuole ha conosciuto una propulsione positiva, raccogliendo l'ottimo successo riscontrato con il progetto ACCEPT, che aveva realizzato nel 2021 le medesime attività previste da ELABORA.

Il progetto ELABORA prevede la realizzazione di incontri in classe dedicate alla tematica della mediazione e della gestione dei conflitti, da progettare sia in un'ottica di prevenzione e sensibilizzazione alla tematica sia, all'occorrenza, in un'ottica riparativa intervenendo concretamente, su richiesta dell'istituzione scolastica, nell'ambito di un conflitto (conflitto che può sia riguardare unicamente gli studenti o una parte di essi sia riguardare le dinamiche relazionali del sistema studenti-genitori-insegnanti nel suo complesso). Il progetto prevede la realizzazione, in ogni classe coinvolta, di tre incontri per classe, della durata ciascuno di due ore. A ogni incontro partecipano almeno due operatori che si affiancano nel lavoro.

Il progetto prevede inoltre l'aggiunta di un incontro aggiuntivo con i genitori, a finalità informativa.

In questi mesi del progetto si sono poste le basi per un proseguimento della collaborazione con l'Istituto James Joyce di Ariccia (RM), con il quale si è pianificata l'attività.

Con finalità di prevenzione sono state coinvolte 13 classi (equivalenti a 262 studenti) che hanno svolto le attività tra la seconda metà di ottobre fino a metà dicembre. Ogni classe ha svolto tre incontri al termine dei quali è stato loro somministrato il questionario di gradimento. L'obiettivo delle 16 classi è stato pertanto raggiunto considerando in rendicontazione 3 delle classi incontrate in primavera. Le 3 classi che inizialmente erano state inquadrate, in rendicontazione, come classi riparative e che erano da rimpiazzare per raggiungere la totalità degli incontri attivabili sono state colmate tra fine novembre e la metà di dicembre avviando, su richiesta della scuola, 3 cicli di incontri riparativi in tre classi, due delle quali erano già state coinvolte nel ciclo preventivo.

I ragazzi, nel percorso, hanno avuto l'occasione di raggiungere una maggiore consapevolezza del loro modo di stare nel conflitto, in modo da poter approcciarsi ad esso in termini più funzionali nel futuro.

La metodologia adottata ha previsto un approccio esperienziale (in alcun modo dottrinario o di lezione frontale) nella convinzione della necessità di far fare ai ragazzi esperienza di confronto a partire da problematiche concrete e realmente vissute. Le metodologie adottate sono state molteplici e differenziate, alternando momenti di confronto e scambio dialogico a momenti interattivi, anche attraverso simulazioni e role-playing. Diversi operatori hanno portato la propria "cassetta degli attrezzi" declinando l'intervento al fine di renderlo sintonico con la peculiare identità del gruppo classe.

Gli incontri con i genitori si sono svolti sia online sia in presenza, per venire incontro a una esplicita richiesta dell'Istituto. Gli incontri in presenza si sono svolti nel mese di ottobre, quelli online nei mesi di novembre e dicembre mano a mano che si completava il ciclo di incontri di prevenzione nelle singole classi. Gli incontri con i genitori hanno avuto una finalità prevalentemente informativa e di confronto libero e aperto sui temi del conflitto e le sfide della genitorialità. Sono stati attivamente partecipati ma con una presenza modesta (tra i 4 e 5 genitori a incontro) coinvolgendo complessivamente circa una sessantina di adulti. Gli incontri online si sono svolti adoperando la piattaforma Google Meet adoperando l'account dell'Istituto James Joyce.

### **2.1.2 Risultati e impatto sul territorio del percorso scolastico preventivo**

Nel complesso il progetto ha accolto l'apprezzamento da parte dei ragazzi e degli adulti coinvolti, compresa la Dirigenza Scolastica e i Coordinatori di classe.

In ciò che segue riportiamo l'elaborazione quantitativa della parte finale del questionario di gradimento, la parte cioè che chiedeva ai ragazzi di elaborare un giudizio circa l'utilità del progetto in relazione a differenti parametri di valutazione.

Le domande qui analizzate rivolte agli studenti sono state le seguenti:

- Ti sei sentito/a accolto/a ed ascoltato/a?
- Al termine del percorso ritieni che la tua consapevolezza e conoscenza sul tema del conflitto si sia arricchita?
- Quanto ritieni utile questo progetto riguardo a:

- I contenuti proposti
- Al rapporto con se stessi
- Al rapporto con la classe in generale
- L'aver reso possibile, nel presente oppure nel futuro, il risolvere o l'affrontare in maniera più positiva situazioni problematiche e conflittuali
- Alla tua crescita umana

Per ogni domanda lo studente ha avuto la possibilità di esprimere un giudizio a gradimento crescente secondo una scala a cinque parametri: “per niente”, “poco”, “abbastanza”, “molto”, “moltissimo”.

Nella tabella che segue riportiamo i risultati di gradimento.

		Sentiti ascoltati	Arricchente	Utilità contenuti	Migliora rapporto con sé	Migliora rapporto classe	Utile per risolvere conflitti	Favorisce crescita umana
MEDIA (da 1 a 5)	TOTALE (262)	3,69	3,71	3,81	3,81	3,87	3,69	3,57
non risp	TOTALE (262)	1,15%	1,15%	1,53%	1,91%	1,15%	1,91%	1,53%
Ricorrenze “per niente”	TOTALE (262)	1,53%	2,29%	0,00%	1,91%	1,53%	1,91%	3,44%
Ricorrenze “poco”	TOTALE (262)	7,63%	5,73%	1,53%	7,25%	5,73%	4,96%	8,02%
Ricorrenze “abbastanza”	TOTALE (262)	30,92%	28,24%	30,53%	19,85%	21,76%	31,30%	29,01%
Ricorrenze “molto”	TOTALE (262)	34,35%	40,84%	45,42%	40,08%	40,46%	36,64%	39,31%
Ricorrenze “moltissimo”	TOTALE (262)	24,43%	21,76%	20,99%	29,01%	29,39%	23,28%	18,70%
Somma	TOTALE (262)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Al termine di ogni incontro in classe abbiamo concordato con l'Istituto l'invio di una relazione più particolareggiata in cui riportare una sintesi del percorso svolto (nel rispetto dei contenuti espressi dai ragazzi in ottemperanza ai diritti alla privacy) e l'indice di gradimento dei ragazzi espresso classe per classe.

## Capitolo 2.2 - ELABORA per le FAMIGLIE

### 2.2.1 Gli strumenti del supporto

Le associazioni partner del progetto sono da sempre impegnate nella realizzazione di azioni specificamente rivolte al supporto di famiglie in difficoltà. Il progetto ELABORA ha inserito il “supporto” quale una delle sue finalità fondamentali, nella consapevolezza delle difficoltà che le famiglie sperimentano nella loro quotidianità, difficoltà che molto spesso intrecciano carenza di risorse economiche a difficoltà di conciliazione dei tempi di lavoro e di cura dei figli. L’esperienza sul campo maturata nel settore del sostegno psicoeducativo rivolto ai minori e le attività di supporto psicologico e psicoterapico svolte da diverso tempo dagli psicologi membri dell’associazione, hanno persuaso il gruppo della necessità di mettere in campo diversi strumenti in grado di supportare le famiglie nella sfida quotidiana di bilanciare il precario equilibrio tra mondo del lavoro e vita quotidiana, e a porre in essere strumenti che permettessero di venire incontro a quelle forme del disagio interiore che non avrebbero potuto essere adeguatamente elaborate in contesti come quelli della riparazione e della mediazione familiare. Il disagio sociale, familiare e individuale esacerbato dalla pandemia richiede, d’altronde, l’implementazione di servizi gratuiti di supporto alla comunità. ELABORA è riuscita a porre in essere servizi tempestivi utili a tamponare un disagio dilagante che chiede a gran voce ascolto, supporto e sostegno.

#### Sostegno psicoteraputico

Nei mesi di luglio e agosto si è proceduto con l’attivazione di due supporti su richiesta e invio dei servizi sociali territoriali (rispettivamente dal comune di Genzano e dal comune di Nemi). Nei mesi autunnali, a cadenza regolare, si sono svolti gli incontri fino a completamento di quelli previsti dal progetto.

#### Pacchetti supporto

Per quanto riguarda il supporto rivolto alle famiglie, il progetto ELABORA ha reso possibile l’erogazione di un pacchetto di 60 ore al cui interno poter far confluire attività

di supporto scolastico e altre attività ludico ricreative (compreso uno spazio gioco per bambini dai 12 ai 36 mesi) da svolgersi nei locali dell'associazione APS IN MEDIAS RES. Il progetto ha posto in essere la possibilità per otto nuclei familiari distinti di beneficiare di questo pacchetto di 60 ore ciascuno per l'esercizio integrato o esclusivo di una o più delle attività suddette. Le modalità di erogazione sono state flessibili e individualizzate: per ogni famiglia si sono concordati i tempi e gli orari del servizio, così da garantire il più possibile un sostegno efficace nel tempo. Particolare cura è stata rivolta nella scelta dei nuclei familiari beneficiari, interloquendo con i servizi sociali territoriali e individuando specificamente quei nuclei che sperimentavano le maggiori difficoltà nel bilanciare i ritmi famiglia/lavoro oppure quelli che avevano necessità di un supporto ulteriore nello sforzo di reinserimento nel tessuto sociale di appartenenza.

#### **2.2.4 Risultati e impatto sul territorio dei servizi di supporto e riparazione erogati**

I due percorsi attivati nel corso del periodo autunnale si sono svolti con regolarità e con piena soddisfazione da parte degli utenti coinvolti.

Il progetto ELABORA prevede il coinvolgimento di 8 distinti nuclei familiari per quanto riguarda il servizio di supporto allo studio e altre attività ludico ricreative. Ogni pacchetto di supporto prevedeva 60 ore e dunque per la fine del progetto si prevede di erogare complessivamente 480 ore di supporto ai nuclei.

Da luglio 2022 a dicembre 2022 è stato individuato il nucleo familiare mancante rispetto ai nuclei beneficiari totali, e completato il computo delle ore mancante realizzando complessivamente 221 ore di supporto, articolate come segue:

LUGLIO: 28 ore

AGOSTO: zero ore

SETTEMBRE: 53 ore

OTTOBRE: 90 ore

NOVEMBRE: 50 ore

DICEMBRE: zero ore

Il questionario di gradimento è stato strutturato in maniera tale da rendere possibile un accorpamento dei risultati di questi servizi in un unico prospetto che desse

complessivamente il senso e il valore della portata di questi interventi di supporto. In ciò che segue riportiamo i risultati emersi in termini di qualità dell'intervento svolto, specificamente nella parte finale del questionario in cui si chiedeva agli utenti di valutare l'utilità del servizio al termine della sua erogazione, considerando l'utilità in relazione a differenti parametri di valutazione. La prima delle domande riportate è parte invece del questionario in itinere, volta a misurare la percezione di adeguatezza del servizio rispetto alle aspettative iniziali.

Le domande qui analizzate rivolte agli utenti sono state le seguenti:

- Ritieni che il percorso/servizio stia funzionando correttamente? E' in linea con le sue aspettative iniziali oppure no?
- Al termine del servizio/percorso ritieni che lo stesso abbia efficacemente risposto ai bisogni e/o alle motivazioni che l'hanno spinto a usufruirne?
- Quanto ritieni efficace il servizio/percorso riguardo:
  - Al miglioramento della capacità di comprensione su aspetti della propria vita
  - Al miglioramento della capacità di dialogo in situazioni di conflitto
  - Alla sua crescita umana, emotiva e/o intellettuale
  - Alla risoluzione di problematiche specifiche per cui il servizio era stato attivato, o per lo meno nell'aver dato strumenti utili per una risoluzione futura

I casi complessivamente presi in carico dai servizi ELABORA sono 8 nel caso dei servizi di supporto scolastico e 3 nel caso dei servizi di supporto psicoterapeutico.

Totale (11)	secondo aspettative	Risponde ai bisogni	Aiuta a comprendere sé	Migliora il dialogo	Fa crescere	Aiuta problem-solving
MEDIA	4,55	4,45	4,45	4,09	4,55	4,36
non risp	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Risp. "per niente" in %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Risp. "poco" in %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Risp. "abbastanza" in %	9,09%	0,00%	9,09%	18,18%	9,09%	9,09%
Risp. "molto" in %	27,27%	54,55%	36,36%	54,55%	27,27%	45,45%
Risp. "moltissimo" in %	63,64%	45,45%	54,55%	27,27%	63,64%	45,45%
Totale %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Comunità solidali 2020



DD n. G14743 del 07/12/2020

REGIONE  
LAZIO



APS IN MEDIAS RES



# PARTE 3

## ELABORA per la riparazione e la formazione

## Capitolo 3.1 Prospetto sulle tipologie di incontri riparativi svolti

A differenza delle attività di “sensibilizzazione” e “prevenzione”, quelle di “riparazione” previste dal progetto vanno inquadrare in un’ottica di intervento in cui l’elemento del conflitto e del disagio interpersonale emergono come fattori emergenti del vissuto relazionale. Le attività di riparazione svolte nel progetto ELABORA sono state di diverse tipologie:

- attività svolte in piccoli gruppi (gruppo di sostegno all’adolescenza);
- incontri riparativi di mediazione scolastica;
- incontri di mediazione familiare.

Ognuna di queste tipologie di intervento è stata portata avanti da operatori inquadrati nei ruoli della facilitazione e della mediazione familiare, nell’ottica di costituire uno spazio di incontro facilitante e un nuovo prendersi cura dei legami significativi infranti.

### 3.1.1 La mediazione familiare

Le famiglie e i nuclei che si rivolgono a servizi come questi proposti da ELABORA sono famiglie che hanno già alle spalle un vissuto lungo e difficile, spesso fallimentare in situazioni in cui già altre istituzioni (come i servizi sociali, giudici tutelari, eccetera) sono intervenute nel nucleo in maniera a volte non del tutto soddisfacente. Si tratta, dunque, di famiglie portatrici sovente di un senso di fallimento che a volte considerano irrimediabile. La mediazione familiare si attiva in situazioni in cui la famiglia ha vissuto o sta vivendo una fase delicata, di conflittualità nell’ambito della separazione o divorzio, oppure famiglie allargate che inglobano diverse singolarità che faticano a riconoscersi, o famiglie in trasformazione o che faticano a dialogare e prendere decisioni insieme. Gli operatori, facilitatori e mediatori, lavorano affinché non solamente si rendano più chiare le dinamiche di comunicazione reciproca, ma anche si lavori per “ricucire”, appunto un “riparare”, i legami sfilacciati, messi a dura prova e in misura variabile compromessi. Il mediatore non ha l’obiettivo pregiudiziale di tenere insieme il nucleo a tutti i costi, solamente lavora maieuticamente facendo da cassa di risonanza delle sofferenze di tutti i componenti coinvolti, mantenendosi in un ruolo super partes nel rispetto di tutte le singolarità coinvolte. A volte la mediazione familiare può essere allargata alla partecipazione dei figli nella forma della family conference, attivata nei casi in cui il

lavoro sui componenti familiari adulti con ruolo genitoriale può proficuamente essere accompagnato a un incontro che vede protagonista direttamente il minore coinvolto.

Nell'ambito del progetto ELABORA tra i mesi di luglio e dicembre 2022 è stato attivato un percorso di mediazione familiare. Il risultato di impatto del percorso è stato raccolto in forma aggregata e consultabile al paragrafo 3.1.4 "Risultati e impatto sul territorio dei servizi di riparazione".

### **3.1.2 Gruppo di sostegno agli adolescenti**

Su richiesta della Parrocchia Santa Maria Assunta in Cielo del comune di Ariccia (RM) sono stati avviati degli incontri dedicati ai Gruppi Giovanili della Parrocchia con finalità di educazione, prevenzione e riparazione relativamente a dinamiche amicali e di gruppo. Gli incontri hanno visto la partecipazione di 10 adolescenti per un numero totale di 7 incontri.

### **3.1.3 Percorsi riparativi nelle scuole**

La mediazione scolastica costituisce una metodologia di intervento caratterizzante l'attività di APS IN MEDIAS RES sul territorio dei Castelli Romani. Grazie a ELABORA l'attività nelle scuole ha conosciuto una propulsione positiva, raccogliendo l'ottimo successo riscontrato con il progetto ACCEPT, che aveva realizzato nel 2021 le medesime attività previste da ELABORA.

Il progetto ELABORA prevedeva la realizzazione di incontri riparativi di mediazione scolastica da attivare su richiesta degli istituti scolastici, intervenendo concretamente nell'ambito di un conflitto (conflitto che può sia riguardare unicamente gli studenti o una parte di essi sia riguardare le dinamiche relazionali del sistema studenti-genitori-insegnanti nel suo complesso). L'attivazione di un percorso riparativo a scuola prevedeva la realizzazione di 3 incontri di 2 ore ciascuno nella classe, a cadenza regolare di circa 7/12 giorni l'uno dall'altro. A ogni incontro hanno partecipato almeno due operatori che si sono affiancati nel lavoro.

Nel periodo luglio 2022 - dicembre 2022 sono stati attivati 3 percorsi riparativi (equivalenti a 61 studenti). Due delle quali avevano goduto poco prima del percorso di prevenzione.

I ragazzi, nel percorso, hanno avuto l'occasione di raggiungere una maggiore consapevolezza del loro modo di stare nel conflitto, di modo di poter approcciarsi ad esso in termini più funzionali nel futuro. La metodologia adottata ha previsto un approccio esperienziale (in alcun modo dottrinario o di lezione frontale) nella convinzione della necessità di far fare ai ragazzi esperienza di confronto a partire da problematiche concrete e realmente vissute.

### 3.1.4 Risultati e impatto sul territorio dei servizi di riparazione

#### *Risultati di impatto e gradimento degli incontri riparativi per adolescenti e mediazione familiare*

Della tabella riassuntiva seguente riportiamo i risultati aggregati dei questionari di gradimento inerenti alle attività di riparazione mediazione familiare e gruppo di sensibilizzazione e mediazione per adolescenti. Il questionario di gradimento è stato strutturato in maniera tale da rendere possibile un accorpamento dei risultati di questi servizi in un unico prospetto che desse complessivamente il senso e il valore della portata di questi interventi di supporto. In ciò che segue riportiamo i risultati emersi in termini di qualità dell'intervento svolto, specificamente nella parte finale del questionario in cui si chiedeva agli utenti di valutare l'utilità del servizio al termine della sua erogazione, considerando l'utilità in relazione a differenti parametri di valutazione. La prima delle domande riportate è parte invece del questionario in itinere, volta a misurare la percezione di adeguatezza del servizio rispetto alle aspettative iniziali.

Le domande qui analizzate rivolte agli utenti sono state le seguenti:

- Ritiene che il percorso/servizio stia funzionando correttamente? E' in linea con le sue aspettative iniziali oppure no?
- Al termine del servizio/percorso ritiene che lo stesso abbia efficacemente risposto ai bisogni e/o alle motivazioni che l'hanno spinto a usufruirne?
- Quanto ritiene efficace il servizio/percorso riguardo:
  - Al miglioramento della capacità di comprensione su aspetti della propria vita

- Al miglioramento della capacità di dialogo in situazioni di conflitto
- Alla sua crescita umana, emotiva e/o intellettuale
- Alla risoluzione di problematiche specifiche per cui il servizio era stato attivato, o per lo meno nell'aver dato strumenti utili per una risoluzione futura

Totale (9)	secondo aspettative	Risponde ai bisogni	Aiuta a comprendere sé	Migliora il dialogo	Fa crescere	Aiuta problem-solving
MEDIA	4,44	4,67	4,44	4,33	4,44	4,67
non risp	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Risp. "per niente" in %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Risp. "poco" in %	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Risp. "abbastanza" in %	11,11%	0,00%	11,11%	11,11%	11,11%	0,00%
Risp. "molto" in %	33,33%	33,33%	33,33%	44,44%	33,33%	33,33%
Risp. "moltissimo" in %	55,56%	66,67%	55,56%	44,44%	55,56%	66,67%
Totale %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### *Risultati di impatto e gradimento degli incontri riparativi scolastici*

Il questionario di gradimento è stato strutturato in maniera tale da rendere possibile un accorpamento dei risultati di questi servizi in un unico prospetto che desse complessivamente il senso e il valore della portata di questi interventi di supporto. In ciò che segue riportiamo i risultati emersi in termini di qualità dell'intervento svolto, specificamente nella parte finale del questionario in cui si chiedeva agli utenti di valutare l'utilità del servizio al termine della sua erogazione, considerando l'utilità in relazione a differenti parametri di valutazione. La prima delle domande riportate è parte invece del questionario in itinere, volta a misurare la percezione di adeguatezza del servizio rispetto alle aspettative iniziali.

Le domande qui analizzate rivolte agli studenti sono state le seguenti:

- Ti sei sentito/a accolto/a ed ascoltato/a?
- Al termine del percorso ritieni che la tua consapevolezza e conoscenza sul tema del conflitto si sia arricchita?
- Quanto ritieni utile questo progetto riguardo a:
  - I contenuti proposti
  - Al rapporto con se stessi
  - Al rapporto con la classe in generale
  - L'aver reso possibile, nel presente oppure nel futuro, il risolvere o l'affrontare in maniera più positiva situazioni problematiche e conflittuali
  - Alla tua crescita umana

Per ogni domanda lo studente ha avuto la possibilità di esprimere un giudizio a gradimento crescente secondo una scala a cinque parametri: “per niente”, “poco”, “abbastanza”, “molto”, “moltissimo”. I ragazzi coinvolti nell’attività di riparazione tra luglio e dicembre 2022 sono stati complessivamente 61. Di seguito i dati aggregati:

		Sentiti ascoltati	Arricchente	Utilità contenuti	Migliora rapporto con sé	Migliora rapporto classe	Utile per risolvere conflitti	Favorisce crescita umana
MEDIA	TOTALE (61)	3,69	3,71	3,81	3,81	3,87	3,69	3,57
non risp	TOTALE (61)	1,15%	1,15%	1,53%	1,91%	1,15%	1,91%	1,53%
Ricorrenze “per niente”	TOTALE (61)	1,53%	2,29%	0,00%	1,91%	1,53%	1,91%	3,44%
Ricorrenze “poco”	TOTALE (61)	7,63%	5,73%	1,53%	7,25%	5,73%	4,96%	8,02%
Ricorrenze “abbastanza”	TOTALE (61)	30,92%	28,24%	30,53%	19,85%	21,76%	31,30%	29,01%
Ricorrenze “molto”	TOTALE (61)	34,35%	40,84%	45,42%	40,08%	40,46%	36,64%	39,31%
Ricorrenze “moltissimo”	TOTALE (61)	24,43%	21,76%	20,99%	29,01%	29,39%	23,28%	18,70%
Somma	TOTALE (61)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

## Capitolo 3.2 - ELABORA come “formazione”

### 3.2.1 Gli strumenti della formazione

La formazione rappresenta indubbiamente un elemento essenziale del progetto ELABORA. Il progetto rendeva possibile l'erogazione di complessivamente 72 ore di formazione, articolabili secondo diverse articolazioni aderenti alle concrete necessità del territorio. In sede di progettazione dei corsi si è optato per l'organizzazione di diverse tipologie di corso, tenendo conto della necessità di rendere quanto più possibile omogenea l'offerta formativa (in modo tale da poter declinare l'argomento generale della mediazione in contesti professionali più chiaramente determinati) e anche delle caratteristiche di scolarizzazione dei discenti (docente vs. operatore socio sanitario) in modo tale da realizzare un'esperienza formativa sintonica con i linguaggi e le esigenze dei gruppi.

### 3.2.2 Formazione per Assistenti Sociali

Nel mese di giugno si era progettato di realizzare un corso di 24 ore interamente dedicato agli Assistenti Sociali. Il progetto prevede inoltre la realizzazione di un corso di formazione specificamente rivolto agli Assistenti Sociali e un altro corso per altri operatori del terzo settore. In fase di pianificazione del corso ci si è adoperati per realizzare il corso con il riconoscimento da parte del Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali della regione Lazio, così da accreditare il corso di formazione e prevedere così il riconoscimento di crediti validi per la formazione continua degli AS che parteciperanno ad almeno l'80% della durata del corso.

Il corso - dal titolo “Lo spirito della mediazione nel servizio sociale” - ha ottenuto il riconoscimento di 24 crediti formativi professionali.

Il corso è stato progettato con finalità alla formazione e alla sensibilizzazione sulla gestione dei conflitti e sullo spirito della mediazione nei diversi contesti professionali del servizio sociale. Si è realizzato un percorso di 24 ore articolato su 3 incontri da 8 ore ciascuno.

Gli argomenti del corso:

*Il conflitto: genesi ed elementi. Normalizzare il conflitto: è possibile? Conflitto, valori e visioni del mondo. Componenti interiori del conflitto, tra pensieri ed emozioni. Analisi dell'origine del conflitto e sua evoluzione. La scuola e la famiglia come luoghi*

*“conflittuali”. Giochi iniziali, role-playing e simulazioni di gruppo. Aprirsi al conflitto per aprirsi all’ascolto. Restituzione finale.*

### **3.2.3 Formazione per Operatori Socio Sanitari**

Nel mese di giugno si era progettato di realizzare un corso introduttivo dedicato a Educatori professionali e altri operatori del Terzo Settore, in particolare operatori socio-sanitari. Successivamente si è operata una rivisitazione della progettazione scegliendo la formula delle giornate intensive di formazione, con attenzione particolare alla figura dell’operatore socio sanitario, una figura priva al momento di regolamentazione da albo professionale e privata spesso di occasioni di formazione formale e informale arricchente sotto il profilo dello sviluppo di *soft-skills* utili dal punto di vista operativo ma anche arricchenti in termini di crescita umana e professionale.

Inizialmente si era progettato un calendario di 3 giornate di formazione, una delle quali invece è stata infine sostituita con un minicorso dedicato ai tutor scolastici dell’Istituto James Joyce (cfr. paragrafo successivo).

Il percorso introduttivo, ad approccio pratico ed esperienziale, è stato realizzato con la finalità di sensibilizzare alla gestione dei conflitti e allo spirito della mediazione nel contesto socio assistenziale e sanitario assistenziale.

Gli argomenti della giornata:

- Cos’è un conflitto?
- Il ruolo della mediazione
- Una cassetta degli attrezzi
- Role Playing e simulazioni

### **3.2.4 Formazione per la comunità scolastica**

Nel mese di giugno si era progettato di realizzare due corsi dedicati ai docenti (uno per Istituto Comprensivo Collodi e l’altro da realizzarsi in collaborazione con l’Istituto James Joyce di Ariccia) della durata di 12 ore ciascuno articolati su 4 incontri di 3 ore ciascuno. Il titolo dei corsi è stato “Il mondo della scuola e lo spirito della mediazione”. Il percorso introduttivo, ad approccio pratico ed esperienziale, è stato realizzato con la finalità di sensibilizzare alla gestione dei conflitti e allo spirito della mediazione nel contesto scolastico. Il primo incontro di conoscenza ha fatto uso, da un lato, di strumenti e metodologie finalizzate a introdurre al tema del conflitto, e dall’altro a facilitare la

coesione del gruppo di formazione. Il secondo e il terzo incontro hanno previsto un approfondimento del tema del conflitto nei contesti scolastici facendo largo uso di simulazioni e role-playing esperienziale. L'ultimo incontro è invece finalizzato a permettere una più approfondita riflessione critica e propositiva sulle esperienze emerse, sia in un'ottica individuale di crescita personale sia in un'ottica di coesione di gruppo, così da favorire la presa d'atto delle complesse dinamiche in gioco e un atteggiamento personale di ricerca volto a favorire una maggior consapevolezza

Tra gli argomenti del corso:

*Il conflitto: genesi ed elementi. Normalizzare il conflitto: è possibile? Conflitto, valori e visioni del mondo. Componenti interiori del conflitto, tra pensieri ed emozioni. Analisi dell'origine del conflitto e sua evoluzione. I "luoghi" del conflitto e il lavoro dell'Assistente Sociale. Giochi iniziali, role-playing e simulazioni di gruppo. Aprirsi al conflitto per aprirsi all'ascolto. Restituzione finale.*

Su esplicita richiesta dell'Istituto James Joyce di Ariccia (RM) è stato anche implementato un minicorso di introduzione allo spirito della mediazione dedicato a studenti del terzo e del quarto anno, in vista della loro attività di tutor scolastico *peer-to-peer* da svolgersi durante il quinto anno. Il corso ha avuto una durata complessiva di 8 ore, articolate in 4 incontri da due ore ciascuno.

### **3.2.5 Risultati e impatto sul territorio dei progetti di formazione**

I corsi di formazione hanno nel complesso ottenuto un indice di gradimento particolarmente alto. Tra le domande centrali del questionario, che sono state oggetto di raccolta dei dati in forma aggregata, riportiamo le seguenti:

I contenuti del progetto hanno:

- rispettato gli obiettivi prefissati nella presentazione del progetto?
- soddisfatto i suoi obiettivi personali relativamente alla Sua professione?

Quanto ritiene utile questo progetto riguardo a:

- I contenuti proposti
- Il rapporto con il gruppo dei partecipanti
- La Sua preparazione professionale

- La relazione con i colleghi
- La relazione con gli allievi/utenti
- La relazione con il personale della scuola/struttura professionale
- La Sua crescita umana

Per ogni domanda il discente ha avuto la possibilità di esprimere un giudizio a gradimento crescente secondo una scala a cinque parametri: “per niente”, “poco”, “abbastanza”, “molto”, “moltissimo”. I discenti complessivamente coinvolti in attività di formazione sono stati in tutto 65.

Di seguito la tabella con i dati aggregati:

TOTALE (65)	rispetta obiettivi	soddisfa aspettative	contenuti utili	rapporto partecipanti	valore professionale	relazione colleghi	relazione utenti	crescita umana
ricorrenze "no risposta"	0,00%	1,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,08%	0,00%
Risp. "per niente"	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Risp. "poco"	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,54%	1,54%	0,00%
Risp. "abbastanza"	12,31%	13,85%	7,69%	7,69%	12,31%	6,15%	7,69%	4,62%
Risp. "molto"	47,69%	47,69%	38,46%	40,00%	38,46%	44,62%	44,62%	32,31%
Risp. "moltissimo"	40,00%	36,92%	53,85%	52,31%	49,23%	47,69%	43,08%	63,08%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Comunità solidali 2020



DD n. G14743 del 07/12/2020

REGIONE  
LAZIO



APS IN MEDIAS RES



## *Considerazioni conclusive*

## Considerazioni conclusive: bilancio, criticità e buone prassi

Attraverso il progetto si è potuta diffondere la cultura della mediazione (allo scopo di ridurre il tasso di conflittualità in ambito scolastico e familiare con interventi, percorsi formativi e azioni di supporto). Il progetto è stato il banco di prova, sul nostro territorio, che la mediazione è uno dei principali strumenti che la scuola può offrire ai ragazzi per supportare nella gestione dei conflitti e delle problematiche che affrontano in questa particolare fase della loro vita. Conflittualità e senso di smarrimento acuitizzato dalla fase pandemica e ancor più dalla gestione della fase post-pandemica.

Il bilancio complessivo del progetto ELABORA si presenta complessivamente molto positivo. Il gradimento riscontrato l'anno scorso con il progetto ACCEPT, nei servizi del supporto, della prevenzione, della riparazione e della formazione, è stato decisamente confermato, a riprova dell'impegno profuso e dell'efficacia degli interventi realizzati. Tuttavia non possiamo esimerci dall'individuare alcune criticità emerse, in particolare le difficoltà nel far combaciare la programmazione operativa del progetto con quella istituzionale scolastica. La programmazione scolastica, infatti, viene effettuata attraverso lo strumento programmatico del POF (Piano dell'Offerta Formativa) che viene progettato e approvato alla fine dell'anno scolastico precedente per quello successivo. Ciò ha comportato la difficoltà complessiva di inserire le attività progettuali di ELABORA in un contesto di programmazione già pianificata.

Per quel che riguarda l'individuazione delle buone prassi di progetto, attraverso un'analisi delle attività effettuata in equipe con tutti i partecipanti al progetto sono emerse le seguenti parole-chiave:

- Attività di rete
- Confronto continuo con stakeholders
- Co-progettazione con partner, attraverso l'analisi dei bisogni
- Creazione rapporto di fiducia con operatore/utente
- Lavoro di gruppo
- Analisi dei dati conseguiti