



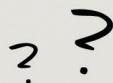
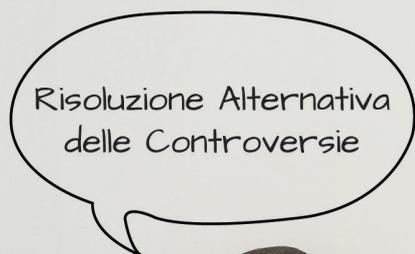
First **ADR** Kit

MANUALE

---

## L'EDUCAZIONE ALLA RISOLUZIONE DEI CONFLITTI NEL LAVORO CON I GIOVANI

Workshop, giochi educativi e materiali di approfondimento  
sull'utilizzo della Mediazione e dell'ADR nel lavoro con i giovani.



**MANUALE**

## L'EDUCAZIONE ALLA RISOLUZIONE DEI CONFLITTI NEL LAVORO CON I GIOVANI

---



First **ADR** Kit



Pubblicato nel 2018  
Vicolocorto  
Via della Robba 4, 61121, Pesaro (PU), Italia  
tel./fax +39 0721 3592868  
info@vicolocorto.org

Copyright © Vicolocorto

Questa pubblicazione è disponibile grazie alla Licenza Pubblica Creative Commons Attribuzione - NonCommerciale - NonOpereDerivate 4.0 Internazionale (CC BY-NC-ND 4.0)

Coordinatore del progetto: Marzena Ples

Editor: Paulina Opiełka

Con il contributo di: Aleksandra Makarova, Tatjana Mihnovits, Viktor Panasenko, Olga Sokolova, Marzia Bianchini, Laura Pierfelici, Daniele Lucarelli, Virginia Presciutti, Joakim Arnøy, Ann Kristin Kristensen, Marianne Mathisen, Gabriella Jurisic Ottesen, Ufuk Bal, Irminda Czysnok, Paulina Opiełka, Marzena Ples, Greg Bond, Anya Cook, Barbara Ligas, Charles Lockyer, Lorraine Lockyer, Roz Mascarenhas, Sean McDermott

Postfazione: dr Greg Bond, dr Małgorzata Kożuch

Lay out & graphic design: Karolina Borgosz

Foto di copertina: designed by Freepik

Stampa: Gimiano Editore

Questa pubblicazione è anche disponibile su: [www.firstadrkit.org/intellectual-outputs/](http://www.firstadrkit.org/intellectual-outputs/)

#### Contattaci:

info@vicolocorto.org, [www.firstadrkit.org](http://www.firstadrkit.org), [www.facebook.com/firstadrkit/](https://www.facebook.com/firstadrkit/)

Questa pubblicazione è stata finanziata con il supporto della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette solo le opinioni degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## SOMMARIO

<b>PARTE 1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>6</b>
<b>PARTE 2. L'ADR E IL SETTORE GIOVANILE</b> .....	<b>10</b>
<b>PARTE 3. COME UTILIZZARE QUESTO MANUALE</b> .....	<b>16</b>
<b>PARTE 4. WORKSHOP</b> .....	<b>24</b>
1. Introduzione all'ADR .....	<b>25</b>
2. Mediare o non mediare? .....	<b>37</b>
3. Comprensione del conflitto. Posizione, interessi e bisogni. Parte 1 .....	<b>44</b>
4. Comprensione del conflitto. Posizione, interessi e bisogni. Parte 2 .....	<b>48</b>
5. Categorie di conflitto .....	<b>56</b>
6. Ascolto attivo .....	<b>60</b>
7. Gestire le emozioni .....	<b>66</b>
8. Impasse .....	<b>71</b>
9. Chiedere le domande giuste .....	<b>76</b>
10. Too many cooks spoil the... talk. Workshop sul parlare del parlare .....	<b>84</b>
11. Generare scelte e creare soluzioni .....	<b>93</b>
12. Esplorando l'accordo .....	<b>98</b>
<b>PARTE 5. GIOCHI EDUCATIVI</b> .....	<b>108</b>
<b>PARTE 6. MEDIAZIONE NEL SETTORE GIOVANILE</b> .....	<b>128</b>
<b>PARTE 7. CHI SIAMO?</b> .....	<b>140</b>
<b>PARTE 8. POSTFAZIONE</b> .....	<b>148</b>
<b>PARTE 9. LETTURE CONSIGLIATE</b> .....	<b>154</b>



# INTRODUZIONE

Il conflitto è - ed è sempre stato - una parte inevitabile della nostra vita. Abbiamo a che fare con il conflitto in situazioni quotidiane, è causa di scontri e lotte che possono durare per generazioni, può influenzare le nostre emozioni, i nostri valori ed il nostro modo di vedere le cose. Spesso è la ragione dietro alla sofferenza e al dolore ma, in ogni modo, ha anche contribuito all'avanzamento della storia verso lo sviluppo e un futuro migliore. Senza conflitto non ci sarebbe stata nessuna rivoluzione; nessuna grande invenzione sarebbe stata mai creata se il creatore non si fosse opposto ai concetti conosciuti ai suoi tempi; nessuna amicizia si sarebbe rafforzata senza superare le differenze tra persone di diverse culture, credenze e mentalità. È quindi possibile che un conflitto sia la fonte di cambiamenti positivi - ma richiede abilità e conoscenza per orientarlo in questa direzione.

Come ogni altra abilità, quella della risoluzione dei conflitti è una competenza che può e deve essere appresa. E non c'è un pubblico migliore per questo dei giovani, le cui menti sono ancora fresche ed aperte a nuove esperienze. Crediamo fermamente che l'educazione alla risoluzione dei conflitti debba essere un argomento obbligatorio nelle scuole e nei centri giovanili, in particolare quelli che lavorano con gli adolescenti e con i giovani adulti. Sono questi, infatti, i giovani che spesso si trovano coinvolti in conflitti legati a forti emozioni e persino alla violenza. Il loro ambiente è solitamente molto competitivo, caratterizzato da conflitti con i coetanei, le famiglie e la società. Ecco perché è così importante aiutarli ad imparare come superare questi ostacoli e come risolvere i conflitti in modo pacifico e rispettoso. E non c'è modo migliore di apprendere le abilità di risoluzione dei conflitti che attraverso la pratica. Vorremmo perciò aiutarvi proprio con il nostro manuale sull'educazione alla risoluzione dei conflitti che state tenendo in mano in questo momento: "First ADR Kit".

*LA RISOLUZIONE DEI CONFLITTI È UNA ABILITÀ ...  
E CI SONO MODI PER IMPARARLA*

Questo manuale, relativo al progetto “First ADR Kit”, contiene materiale didattico sull’educazione alla risoluzione dei conflitti per adolescenti e giovani adulti di età compresa tra i 13 e i 30 anni. ADR sta per “Alternative Dispute Resolution”, ossia “Risoluzione Alternativa delle Controversie” e rappresenta un insieme di metodi e abilità da utilizzare nella risoluzione dei conflitti. All’interno troverete una breve introduzione all’ADR, seguita da dodici workshop e due esercizi educativi basati sul gioco che possono essere utilizzati nell’educazione alla risoluzione dei conflitti per i giovani: nelle scuole, nelle università, nei centri giovanili, nei campi estivi, nei centri sociali ecc. I laboratori sono stati sviluppati da giovani operatori provenienti da cinque paesi: Estonia, Italia, Norvegia, Polonia e Regno Unito, durante il corso del progetto biennale internazionale “First ADR Kit”, e recensiti da professionisti nel campo della risoluzione dei conflitti. Ma l’elemento più importante è che sono stati testati con gruppi di giovani in tutta Europa che li hanno adattati alle loro esigenze e ai problemi che affrontano quotidianamente. Per avere informazioni aggiuntive sull’argomento, alla fine di questo manuale vi forniamo i risultati di una ricerca condotta sul tema dell’istruzione relativa all’ADR per i giovani, insieme a delle letture consigliate per approfondire.

## A CHI È RIVOLTO QUESTO MANUALE?

Se sei un insegnante, un operatore giovanile, un educatore, un volontario, un coach, un mentore che lavora con i volontari, un assistente sociale, un formatore, un facilitatore, un dirigente scolastico o semplicemente una persona attiva in qualsiasi modo connessa all’educazione dei giovani, questo manuale è proprio per te.

Abbiamo chiamato il progetto “First ADR Kit” perchè ti servirà come kit di primo soccorso nell’educazione alla risoluzione dei conflitti. Gli strumenti all’interno non cureranno le ossa rotte - ma possono sicuramente aiutare a ricostruire i rapporti umani che si sono spezzati a causa di un conflitto.

Speriamo che questo manuale ti ispiri ad introdurre l’educazione alla

risoluzione dei conflitti nel tuo lavoro con i giovani e ti aiuti ad insegnare loro che tutti i conflitti possono essere risolti - hai solo bisogno delle abilità e dell’approccio giusto per farlo.

## INFORMAZIONI SUL PROGETTO

Il “First ADR Kit” è un progetto di Partenariato Strategico tra le organizzazioni europee attive nei settori della comunicazione interculturale, della gestione dei conflitti, della cittadinanza attiva e della partecipazione dei giovani, che rientra nell’ambito dell’Azione Chiave 2 del programma Erasmus+. Le organizzazioni che hanno preso parte a questo progetto sono: Consilium Development and Training Ltd (Regno Unito), Narviksenteret (Norvegia), STRIM (Polonia), Vicolocorto (Italia) e Youth Club Active (Estonia) con il supporto di un consulente esperto CEDR (Centre for Effective Dispute Resolution) di Londra.

Lo scopo del partenariato era quello di creare nuovi metodi educativi per insegnare la risoluzione alternativa delle controversie (mediazione, negoziazione, conciliazione, ecc.) e introdurla nel lavoro giovanile con l’uso di strumenti di educazione non formale. I risultati del progetto includono la ricerca sull’educazione alla risoluzione dei conflitti nei 5 paesi partner, il corso di formazione per gli educatori giovanili, dodici workshop, due esercizi basati sul gioco educativo e questo manuale.

Se vuoi saperne di più, visita:



[www.firstADRkit.org](http://www.firstADRkit.org)



[www.facebook/firstADRkit](https://www.facebook.com/firstADRkit)



# PARTE L'ADR E IL SETTORE GIOVANILE

## CHE COS'È L'ADR?

La Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR) - è un termine utilizzato per descrivere una vasta gamma di procedure e approcci di risoluzione dei conflitti diversi dal contenzioso e che mirano a trovare soluzioni che saranno accettate da tutte le parti in questione.

L'ADR aiuta le parti in conflitto a trovare soluzioni ai conflitti che siano accettabili per tutti e che soddisfino i loro bisogni. Tutti i metodi dell'ADR si basano sui **bisogni** e sugli **interessi** delle parti: li aiutano a concentrarsi su ciò che è veramente importante. Nell'ADR, l'enfasi viene spostata, infatti, dalla competizione tra posizioni conflittuali verso **la comprensione delle priorità dell'altro, il riconoscimento dei valori, la liberazione dallo stress emotivo e la ricerca di soluzioni creative e sostenibili**. Non vi è alcun giudice o presidente che stabilisce il verdetto nell'ADR (a meno che le parti coinvolte non decidano diversamente!). Le parti arrivano a una soluzione autonomamente o, qualche volta, con l'aiuto di un consulente esterno o facilitatore. Anche se le parti decidono di essere vincolate da una decisione esterna (vedi: arbitrato), hanno comunque il diritto di scegliere l'organo decisionale (arbitro) e le regole che questo seguirà. Queste soluzioni vengono raggiunte attraverso un insieme di determinate tecniche e metodi che possono essere utilizzati non solo per la risoluzione di un conflitto in essere, ma anche nelle fasi precedenti quando ancora il conflitto può essere evitato.

Esistono metodi diversi nell'ambito dell'ADR. Ecco i più popolari:

## MEDIAZIONE

La mediazione è un modo di risolvere i conflitti in cui due o più parti decidono di raggiungere un accordo con il supporto di una terza parte neutrale che li guida attraverso il processo.

Un mediatore non è un giudice, ma un facilitatore. Aiuta le parti a comunicare e a trovare punti in comune. L'accordo finale è, tuttavia, esclusivamente il risultato delle decisioni delle parti in conflitto. Il mediatore non suggerisce le soluzioni o fa risoluzioni vincolanti, ma sostiene le parti nel riconoscere i loro bisogni, con rispetto e aiutandoli a pensare al di fuori dei classici schemi<sup>1</sup>.

La mediazione è un processo piuttosto informale ma è retta in ogni caso da cinque principi principali:

### **1. Partecipazione volontaria: libero consenso delle parti**

La partecipazione volontaria e il consenso sono concetti chiave della mediazione. Nessuno può essere costretto a mediare così come, se non c'è accordo di mediazione, non ci sarà nemmeno un accordo finale. Ancora più importante, tutte le proposte e gli accordi all'interno della mediazione devono sempre provenire in maniera volontaria dalle parti coinvolte: sono queste a suggerire soluzioni e decidere di fare concessioni. In questo modo, saranno molto più capaci di comprendere i loro avversari e di assumersi la responsabilità del processo.

La partecipazione alla mediazione è sempre volontaria e dipende dal consenso delle parti coinvolte. Non si può essere costretti a mediare e si può sempre rifiutare o ritirarsi dal processo di mediazione in qualsiasi momento. Il concetto centrale della mediazione è che l'accordo finale è raggiunto dalle parti in base alle loro esigenze e al loro libero arbitrio. Se non c'è accordo per mediare, non ci sarà neanche nessun accordo finale.

---

1. Nella mediazione istituzionalizzata (come la mediazione in tribunale o la mediazione basata sulla procedura civile) è spesso comune per un mediatore agire anche come un conciliatore. Il suo ruolo è più ampio e può dare consigli o proporre soluzioni che le parti possono accettare o meno.

### **2. Imparzialità**

Il mediatore dovrebbe sempre rimanere imparziale per le parti in conflitto e deve sempre assicurarsi che la mediazione venga condotta in modo equo. Il mediatore non può avere legami personali con le parti e deve impedire qualsiasi comportamento manipolatorio, minaccioso o intimidatorio. Spetta al mediatore garantire che si crei un ambiente sicuro e solidale per la mediazione e che la fiducia inizi con imparzialità.

### **3. Neutralità**

Non è sufficiente l'imparzialità per le parti coinvolte nel conflitto, anche il mediatore deve rimanere neutrale rispetto ai soggetti. Il mediatore non dovrebbe avere alcun interesse nel risultato finale della mediazione e non dovrebbe imporre alcuna soluzione finale o influenzare i partecipanti ad adottare le sue idee. Spetta solo alle parti decidere quale sarà l'esito finale del processo.

### **4. Accettabilità**

Se la mediazione deve funzionare, tutti i suoi elementi dovrebbero essere accettabili per le parti, ciò include anche il mediatore che dovrebbe essere accettato dai partecipanti e guadagnare la loro fiducia. Se lo respingono, è necessario passare ad un altro mediatore. Inoltre, anche l'esito finale della mediazione deve essere accettato dalle parti. Finché non raggiungono tale accordo, non può esserci un accordo finale tra di loro.

### **5. Riservatezza**

La mediazione è completamente confidenziale e questo praticamente riassume tutto. Un mediatore non condividerà mai con gli estranei qualsiasi cosa abbia appreso durante la mediazione. Il mediatore inoltre non rivelerà alcuna informazione che ha ottenuto da una parte all'altra - solo le parti in conflitto decidono cosa vogliono condividere l'una con l'altra.

## QUINDI, POSSO ESSERE UN MEDIATORE?

Lavorando con i giovani, potresti spesso trovarti in una situazione in cui non puoi garantire che tutti e cinque i principi della mediazione siano soddisfatti. Se ti trovi tra colleghi e devi risolvere un conflitto in un progetto a cui stai lavorando, puoi essere davvero neutrale? Come mentore che supporta i volontari nelle loro controversie, quando entrambi sono tuoi amici, c'è un modo per rimanere imparziale? Non c'è una risposta ovvia alla domanda se puoi o meno mediare - devi sempre decidere da solo, valutando i vantaggi e gli svantaggi del tuo intervento nel conflitto. Assicurati sempre di essere onesto con le parti e che le parti accettino la tua partecipazione al processo.

In questo manuale ci concentreremo principalmente sulle tecniche di mediazione nella risoluzione dei conflitti. Tuttavia, ci sono altri metodi legati sempre all'ADR a cui puoi fare riferimento:

### ARBITRATO

Questo è il processo nella risoluzione del conflitto in cui le due parti scelgono un'autorità - un arbitro - per prendere la decisione finale sulla loro controversia. Nell'arbitrato, le parti hanno solo il consenso sulla scelta della persona che regola il conflitto e la procedura utilizzata, ma la sentenza finale non dipende da loro. La decisione dell'arbitro è vincolante ed esecutiva. Secondo alcuni, però, l'arbitrato non è completamente una procedura che rientra nell'ambito dell'ADR.

### CONCILIAZIONE

In sede di conciliazione, le parti in conflitto chiedono a una parte esterna neutrale il suo parere sulla controversia. Quella persona può facilitare la procedura e darà suggerimenti non vincolanti su come risolvere il conflitto. L'accordo finale dipende dalle parti, ma possono spesso fare riferimento alle opzioni che sono state fornite dal conciliatore.

## NEGOZIATI

Il negoziato è un processo per risolvere le controversie senza aiuto o supporto di terze parti. Si tratta di un processo di comunicazione ben strutturato durante il quale tutte le parti in causa cercano di spiegare il loro interesse, scoprire i motivi comuni e raggiungere una soluzione soddisfacente. Il processo coinvolge numerose abilità e tattiche, tra cui la contrattazione, il compromesso e le concessioni. I negoziati sono solitamente presenti in qualche modo in tutti gli altri metodi dell'ADR.

La Risoluzione Alternativa delle Controversie è stata ampiamente utilizzata in molti conflitti, come nel caso di affari politici, relazioni imprenditoriali, questioni familiari. È anche uno dei più antichi metodi di risoluzione dei conflitti noti al genere umano. Prima dell'esistenza di tribunali e polizia, le controversie sono state risolte con l'aiuto di anziani o autorità rispettate che hanno incoraggiato le parti a giungere a un compromesso per conto proprio. Questi erano i fondatori dei moderni metodi dell'ADR.

Recentemente, l'ADR ha guadagnato un posto molto più istituzionalizzato nella società, ma non lasciarti ingannare; non è necessario alcun certificato o programma di convalida per utilizzare questi metodi nella vita di tutti i giorni e lavorare con i giovani. Pensa all'ADR come a un concetto collegato alle abilità e alle competenze relative alla risoluzione dei conflitti. E, come scoprirai più avanti, potresti già averne e usarne molti.

# PARTE 3 COME UTILIZZARE QUESTO MANUALE

## INTRODUZIONE ALLA SEZIONE DEI WORKSHOP

Tutti i workshop in questo manuale sono stati progettati per essere utilizzati da operatori giovanili, formatori e facilitatori per trasmettere competenze sulla mediazione ai giovani. Ogni singolo workshop può essere utilizzato per migliorare le capacità e la comprensione dei giovani in modi differenti e che potrebbero tornare utili nella loro vite. Se tutti e dodici i workshop sono utilizzati con lo stesso gruppo, allora questo dovrebbero acquisire una buona conoscenza generale sul tema della mediazione.

I workshop riguardano i seguenti argomenti:

- Quali sono i diversi metodi che è possibile utilizzare per risolvere i conflitti (Risoluzione Alternativa delle Controversie) (*Workshop 1: Introduzione all'ADR*);
- Come utilizzare la mediazione - i metodi dell'ADR nella vita di tutti i giorni (*Workshop 2: Mediare o non mediare?*);
- Perché le persone entrano in conflitto e di che cosa hanno bisogno per trovare la soluzione? (*Workshop 3 e 4: Capire il conflitto - posizione, interessi e bisogni; Workshop 5: Categorie di conflitto*);
- Quali sono le competenze chiave nella risoluzione dei conflitti? (*Workshop 6: Ascolto attivo; Workshop 7: Gestire le emozioni*);
- Cosa fare quando davvero non sai cosa fare (*Workshop 8: Impasse; Workshop 9: Porre le domande giuste, Workshop 10: Too many cooks spoil... the talk!*);
- Come raggiungere una soluzione che rende tutti felici (e che a volte è fuori dagli schemi!) (*Workshop 11: Generare scelta e creare soluzioni; Workshop 12: Esplorando l'accordo*).

## EDUCAZIONE NON FORMALE

I workshop qui presentati sono stati progettati per essere utilizzati secondo i metodi dell'educazione non formale (NFE - Non Formal Education). In NFE, il formatore/ facilitatore lavora insieme ai partecipanti per affrontare l'argomento attraverso la pratica, piuttosto che avere il ruolo di trasmettere loro conoscenze specifiche. Il gruppo di partecipanti alla NFE può essere diverso ogni volta a causa del loro background, dell'età, della fiducia, del modo in cui il gruppo lavora insieme, delle abilità dei partecipanti e di molti altri fattori. Ciò significa che i workshop eseguiti secondo i metodi dell'educazione non formale possono essere diversi ogni volta, anche quando si hanno esattamente gli stessi tempi e lo stesso spazio. Pertanto, molte delle informazioni e la pianificazione presentata in questi workshop possono essere utilizzate in modo flessibile.

**L'EDUCAZIONE NON FORMALE** è uno degli approcci più coinvolgenti, pratici e incentrati sullo studente in tutto il campo dell'educazione. Permette ai partecipanti non solo di imparare, ma anche di testare e valutare se stessi durante l'intero processo.

L'educazione non formale si concentra su:

- acquisire competenze pratiche, quali: abilità interpersonali, lavoro di squadra, consapevolezza interculturale, leadership, pianificazione, capacità pratiche di problem-solving, fiducia in se stessi, disciplina e responsabilità;
- consentire ai partecipanti di essere attivamente coinvolti nel processo educativo e di apprendimento;
- forma flessibile, basata sulle esigenze dei partecipanti;
- sviluppo di capacità e motivazioni;
- approccio partecipativo e incentrato sullo studente;
- esperienza e azione.

## COME UTILIZZARE I WORKSHOP IN QUESTO MANUALE

Abbiamo preparato i laboratori per essere facili da utilizzare, con le informazioni di base e le istruzioni presentate prima ed ogni ulteriore informazione dettagliata, input di teoria, background, alternative ecc. in seguito. Nella parte superiore di ciascun workshop c'è una guida semplice e veloce ad alcuni criteri base del workshop.

Ecco un esempio:

	<b>Target group:</b> Qualsiasi		<b>Dimensione del gruppo:</b> 10-20 partecipanti
	<b>Durata:</b> 90 minuti		<b>Tipo di attività:</b> Attività teatrali Coinvolgimento attivo
	<b>Risorse:</b> Lavagna, penne		<b>Atmosfera richiesta:</b> Divertente

La guida rapida qui sopra verrà spiegata qui di seguito, ma controlla anche le sezioni più dettagliate di questa introduzione.

## Spiegazione delle sezioni:

- Target Group** – Se ci sarà un gruppo speciale di partecipanti, sarà qui.
- Dimensione del gruppo** – Consigli generali su quale dimensione del gruppo funziona meglio con il workshop.
- Durata** – Una guida per la durata stimata del workshop.
- Tipo di attività** – attività teatrali, discussioni, coinvolgimento attivo, creativo, ecc.
- Risorse** – Se sono necessarie risorse speciali, queste saranno evidenziate qui.
- Atmosfera** – l'atmosfera generale che viene creata, ad es. divertente, drammatico, che interessa il livello più profondo dei partecipanti, ecc.

## Risorse

In generale, le risorse per i workshop saranno di base le stesse. Ciò include una flipchart o un altro tipo di carta di grandi dimensioni, pennarelli, penne, foglietti, adesivi o post-it. Se sono necessarie altre risorse più specifiche, questo dovrebbe essere spiegato in dettaglio nelle note del workshop.

## REALIZZAZIONE DEI WORKSHOP

### Spazio del workshop

I workshop dovrebbero svolgersi in un'area in cui c'è spazio per muoversi e dove si possono spostare gli oggetti presenti per lavorare in gruppi più piccoli o dove si può cambiare l'impostazione del workshop.

Ci dovrebbe essere abbastanza spazio fisico, luce, calore disponibile, così come abbastanza sedie, cuscini e altre risorse necessarie per tutti i partecipanti.

### Facilitatori / formatori

Tutti questi seminari dovrebbero essere guidati da almeno un formatore/educatore giovanile che abbia un buon livello di fiducia/esperienza nel lavoro con i giovani. Si raccomanda che ci siano almeno due persone a guidare i laboratori, anche se uno di loro potrebbe essere meno esperto. Ci sono molte cose che possono influenzare il livello di confidenza del facilitatore del workshop, incluso il suo livello di esperienza, la conoscenza della formazione /del lavoro giovanile, la familiarità /il livello di comfort con il gruppo e la competenza nella materia. Tutti questi fattori dovrebbero essere considerati prima di implementare i workshop sulla mediazione.

### Tempi

I workshop dovrebbero durare circa 90 minuti, anche se alcuni potrebbero essere un po' più brevi o più lunghi a seconda di molti fattori come la dimensione del gruppo e il modo in cui il gruppo lavora insieme. La maggior parte delle sezioni dei workshop hanno un indicatore della quantità di tempo necessaria e questa può essere una guida utile.

### Atmosfera per il workshop

In generale, l'educazione non formale richiede un'atmosfera accogliente e amichevole in modo che i partecipanti si sentano a proprio agio nell'esprimersi. I nostri workshop sono tutti incentrati sulla mediazione e, a causa di ciò, potrebbero anche riguardare argomenti difficili come conflitti, emozioni profondamente sentite, ecc. Ciò significa che è ancora più importante che l'atmosfera creata sia sicura e positiva. L'area dovrebbe essere separata dal pubblico, laddove possibile, in modo che il workshop non venga interrotto. Ci dovrebbero anche essere chiare

regole di base o un accordo all'interno del gruppo, che include almeno i seguenti aspetti:

- riservatezza;
- sospensione del giudizio;
- considerazione dei sentimenti degli altri;
- rispetto per il diritto degli altri di avere opinioni diverse.

Oltre a qualsiasi altro argomento che aiuterà i partecipanti a lavorare in modo aperto e costruttivo.

## Introduzioni

Ogni workshop dovrebbe iniziare con una buona accoglienza e con la presentazione di coloro che guidano il workshop (se non si conoscono già). Dovrebbe anche essere fatto un riassunto degli obiettivi della sessione e un'idea dei tempi. Se il gruppo è nuovo per il facilitatore o tra di loro non si conoscono, è importante preparare attività di riscaldamento, giochi per imparare i nomi e le regole di base (come specificato sopra) prima di iniziare.

## Energiser

A volte avrete sicuramente bisogno di aiutare il gruppo ad essere dell'umore giusto per partecipare al workshop. Il livello di energia e concentrazione, infatti, può essere diverso durante il giorno e a seconda degli umori e dell'atmosfera all'interno del gruppo. Questo è il motivo per cui di solito è bene iniziare una sessione di workshop con un esercizio energizzante. Si tratta di un'attività breve, che richiede di solito un'azione fisica, come correre, saltare, ballare, coordinare i giochi ecc. L'esercizio aiuta i partecipanti a concentrarsi sul workshop che andrete ad implementare e li aiuta anche ad alleviare lo stress e stanchezza. Per di più, nella maggior parte dei casi, è anche una dose estrema di divertimento! Ci sono molti buoni esempi di esercizi di questo tipo. Alcuni di questi, li potrai trovare in questo manuale. Pubblicheremo anche i nostri preferiti sulla nostra pagina web [www.firstadrkit.org](http://www.firstadrkit.org) quindi assicuratevi di controllarlo di tanto in tanto per trovare più ispirazione.

## Flessibilità

L'educazione non formale (NFE) non è un insieme preciso di esercizi, che avverranno sempre nello stesso modo e otterranno sempre risultati identici. Questo perché uno degli aspetti più importanti della NFE è che i partecipanti modellano e influenzano ciò che accade. Ciò significa che la quantità di tempo che ogni attività richiede può cambiare molto, quindi è importante che i workshop e i facilitatori siano flessibili e adattabili per prendere in considerazione le esigenze dei partecipanti.

**Alcune idee per aiutarti con la flessibilità sono elencate nella sezione aggiuntiva della guida.**

## CONSIGLI E TRUCCHI:

- Non esiste un ordine nell'esecuzione dei 12 workshop, il facilitatore può scegliere l'ordine. Tuttavia, se stai facilitando un corso di formazione dedicato alla risoluzione dei conflitti e stai pianificando di introdurre tutti o gran parte dei workshop, ti suggeriamo di seguire l'ordine presentato in questo manuale.
- I workshop sono dedicati a diversi argomenti; scegli quello che ti interessa maggiormente.
- L'ADR è un insieme pratico di abilità - ma potrebbe essere utile approfondire un po' prima di tenere seminari su di esso - vedi la sezione 6 e 9 per sapere come viene insegnata l'ADR in Europa e dove puoi trovare ulteriori informazioni sull'argomento.

# WORKSHOP

PARTE

## 1. INTRODUZIONE ALL'ADR



### Target group:

Giovani tra i 16 ei 30 anni  
Operatori giovanili  
con più di 18 anni



### Dimensione del gruppo:

6 minimo



### Durata:

90 - 120 minuti



### Tipo di attività richiesta:

Esercizi Teatrali  
Coinvolgimento attivo



### Risorse:

Standard



### Atmosfera:

Spazio sicuro per la  
condivisione



### Obiettivo

Introduzione dei metodi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) come metodo per risolvere i conflitti.

### Risultati dell'apprendimento

- Identificare quali sono le cause del conflitto.
- Capire qual è il ruolo del conflitto nella società.
- Informazioni su vari metodi di risoluzione dei conflitti e le differenze tra questi.
- Comprendere i vantaggi dei metodi di risoluzione dei conflitti basati sui bisogni delle parti in conflitto e con il loro ruolo attivo nel risolverli.

## ESERCIZIO 1. PERSONE VS. PERSONE (10 MINUTI + 15 MINUTI DI DEBRIEFING)



### Preparazione

Prima di iniziare, prepara le carte per i partecipanti.

Ci dovrebbero essere 3 tipi di carte con i seguenti comandi:

- Tutte le persone nella stanza devono sedersi sul pavimento.
- Tutte le persone nella stanza devono disporsi in cerchio.
- Tutte le persone nella stanza devono andare in un angolo della stanza.

Preparate tante carte quanti sono i partecipanti. Date lo stesso numero di ogni serie di carte ai partecipanti (ad esempio quattro A, quattro B e quattro C, uno in più in uno o due gruppi va comunque bene). Piegare i fogli in modo che la scritta non sia visibile per i partecipanti. Mischiate le carte.



### Istruzioni

Questo compito consente ai partecipanti di sperimentare un conflitto senza conoscerne le cause e il ragionamento dietro le parti in conflitto.

Distribuite le carte tra i partecipanti; in alternativa potete attaccarle nelle sedie nella stanza. Una volta che tutti hanno una carta, spiegate loro che ognuno ha un compito scritto sul foglio e che dovrebbe finire entro 7 minuti. Regola: una volta che i partecipanti aprono le carte non possono parlarsi o mostrare le carte. Il gioco termina quando tutti compiono il proprio compito o se il tempo scade. Se alcuni partecipanti sentono di non aver compiuto il loro compito, l'esercizio dovrebbe continuare.

Come facilitatori, dovete assicurarvi che tutti seguano le regole. Dopo un po' di tempo, i partecipanti possono rendersi conto che i loro

compiti potrebbero contraddirsi. Consentite loro di sentirsi frustrati e arrabbiati. Se il gioco diventa violento, terminate immediatamente l'esercizio.

### Debriefing



Una volta terminato l'esercizio, invitate i partecipanti a sedersi in cerchio. Chiedete loro di parlare:

- dei loro sentimenti (sono soddisfatti o frustrati, qual è la ragione dei loro sentimenti);
- del processo (cosa è successo durante l'esercizio, hanno vissuto conflitti, perché c'era un conflitto);
- del risultato: è possibile eseguire tutti i compiti? (la risposta è Sì: tutti i partecipanti possono sedere allo stesso tempo in un cerchio in un angolo della stanza);
- del riferimento alla vita reale (si verificano situazioni simili nella vita reale, puoi dare alcuni esempi).

## ESERCIZIO 2. BRAINSTORMING IN CERCHIO (10 MINUTI + 5 MINUTI DI DEBRIEFING)

Chiedete ai partecipanti di tornare seduti in cerchio e di discutere in primo luogo delle cause dei conflitti. Perché viviamo conflitti? Successivamente, chiedete loro di darvi idee su possibili metodi di risoluzione dei conflitti. Che metodi di risoluzione conoscono? Scrivete i metodi di risoluzione proposti su una flipchart. Esempio: combatti, evita, chiedi aiuto ad un amico, chiedi a un genitore di prendere una decisione, ecc.

### Debriefing



Chiedete ai partecipanti di identificare le differenze tra le soluzioni. Potete chiedere loro del processo decisionale, quali sono i modi più violenti di altri, quali sono i modi che utilizzano più spesso. Chiedetegli di dare esempi concreti di conflitti e di come sono stati risolti.

## ESERCIZIO 3. IPOTESI (45 MINUTI + 15 MINUTI DI DEBRIEFING)



### Preparazione

Stampate i ruoli e familiarizzate con la descrizione del conflitto.

### Descrizione del conflitto

Una famosa scuola superiore è riconosciuta per il talento musicale dei suoi studenti. L'intera scuola è molto entusiasta del prossimo festival scolastico il 15 maggio. Ci sono molte decisioni da prendere prima dell'evento. Il programma deve essere completato al più presto, ma c'è un conflitto tra due gruppi: i ballerini e la rock band. Entrambi i gruppi vogliono avere il loro grande evento il 15 maggio ed entrambi vogliono provare nella stessa stanza alla stessa ora per 2 settimane prima dell'evento.

*(I dettagli dei vari giochi di ruolo possono essere trovati nei fogli allegati.)*

**La situazione dev'essere risolta il prima possibile.**



### Istruzioni

Questo esercizio mostrerà le differenze tra i vari metodi di risoluzione dei conflitti e quali di essi possono essere identificati come ADR (risoluzione alternativa delle controversie). I partecipanti capiranno le caratteristiche dei metodi dell'ADR e le differenze tra loro.

I partecipanti improvviseranno brevi scene basate su scenari di conflitto che suggeriscono diverse modalità di risoluzione:

- Lite,
- Conciliazione,
- Mediazione,
- Trattativa.

Ogni gruppo otterrà lo stesso scenario di conflitto ma il modo di risolverlo sarà diverso.

Ogni scenario ha 3 ruoli brevi:

- descrive il conflitto dal punto di vista dei ballerini di danza classica;
- descrive il conflitto dal punto di vista dei membri della rock band;
- descrive il compito di una persona che assisterà nella risoluzione della controversia.

Un gruppo riceverà solo i ruoli 1 e 2 e proverà a risolvere il problema senza terze parti.

Ogni ruolo in ogni gruppo può essere interpretato da più di una persona. Puoi anche chiedere ad alcuni partecipanti di essere gli osservatori e prendere appunti sul processo decisionale. Dividete i partecipanti in 4 gruppi e distribuite loro i ruoli individualmente. Dite loro di non condividere il ruolo con gli altri.

Introducete ai partecipanti la descrizione del conflitto (come sopra).

Chiedete ai partecipanti dello scenario 1 di improvvisare una scena per mostrare come il conflitto potrebbe essere risolto in base alla descrizione che hanno ricevuto. Continuate con gli altri scenari.

Ogni gruppo ha 6-7 minuti per preparare e 5 minuti per eseguire. Chiedete ai partecipanti di entrare veramente nel ruolo e di recitarlo, comprese le emozioni e gli interessi propri del loro ruolo.

Se alcuni partecipanti svolgono il ruolo degli osservatori, chiedi loro di prendere appunti sui seguenti aspetti:

1. Qual era il ruolo della terza persona? Da dove viene la sua autorità?
2. Chi ha preso la decisione finale?
3. Potrebbero le parti stipulare l'accordo finale da soli?
4. Come si è comportata la terza persona?

### Debriefing

Dopo la presentazione di tutte le squadre chiedete agli attori e agli osservatori (se ci sono stati) come è stato risolto il conflitto e quali



metodi hanno utilizzato. Cosa stava facendo la terza parte? Chi ha fatto il giudizio? Quali regole sono state seguite? Metti le risposte su una flipchart nel modo seguente:

<b>Scenario 1</b>	La terza persona emette un giudizio. Ha autorità esterna. Le parti hanno poca influenza sul giudizio. Ci sono regole esterne da seguire.
<b>Scenario 2</b>	La terza persona dà consigli, le parti emettono un giudizio. L'autorità arriva dalle parti. Le parti decidono come risolvere il conflitto in base all'autorità esterna. Le parti stabiliscono le proprie regole.
<b>Scenario 3</b>	Le parti prendono la decisione finale. L'autorità arriva dalle parti. La terza persona aiuta le parti ad ascoltarsi, fa domande, si occupa delle emozioni, ma crea il proprio giudizio.
<b>Scenario 4</b>	Nessuna terza parte: le parti prendono la decisione finale e fanno tutto da soli.

Una volta che avete spiegato questo, spiegate che ogni scenario di conflitto si concentra su un diverso metodo di risoluzione dei conflitti. Chiedete ai partecipanti, se conoscono il nome di tutti i metodi di risoluzione dei conflitti, conoscono la differenza tra loro? Tutto si basa su chi ha l'autorità e chi emette il giudizio:

Il giudizio finale viene dalla  
terza parte

Le parti arrivano da sole  
alla decisione

SOLUZIONE ESTERNA

SOLUZIONE INTERNA

I metodi dell'ADR sono metodi incentrati su soluzioni interne basate sugli interessi e le esigenze delle parti.

Lite	Conciliazione	Mediazione	Negoziazione
	ADR	ADR	ADR

E uno dei metodi dell'ADR è la mediazione, che scopriremo nei prossimi passi.

### DESCRIZIONE DEL CONFLITTO - DETTAGLI DEL GIOCO DI RUOLO

- **(Scenario 1) Ballerini di danza classica in un club scolastico**  
Sei in un gruppo di ballerini in un club scolastico locale. Balli danza classica e ami la musica classica, che fanno entrambe parte della tradizione e della storia della tua scuola. Ogni anno, tu e il tuo gruppo volete partecipare a un campionato nazionale di danza il 15 maggio. Non ti sei mai qualificato e quest'anno potrebbe essere l'ultima possibilità per te di perseguire i tuoi sogni. Secondo le regole, devi scegliere una data per una performance che sarà giudicata da una giuria speciale. Hai scelto il 15 maggio perché è un grande festival scolastico, quindi puoi essere sicuro che avrai un pubblico completo e potrai raccogliere un po' di soldi per andare al livello successivo della competizione, che sarà organizzata nella capitale. Inoltre, negli anni precedenti, ti sei sempre esibito in questo giorno. Hai lavorato duramente alla performance, molti di voi stanno pianificando una carriera artistica in futuro e questo evento è l'unico modo per farti riconoscere. Vuoi provare in sala riunioni in anticipo in modo che la tua performance sia perfetta ed è molto difficile per te trovare un altro momento per farlo. Sfortunatamente, la rock band della scuola ha piani diversi e vuole prendere il tuo posto.

*Sei stato invitato a parlare con il direttore riguardo al conflitto con membri della rock band.*

- **(Scenario 1) Membri di una rock band**

Sei un membro di un club musicale che è stato recentemente preso in gestione da un nuovo insegnante giovane ed energico. Per molti anni hai dovuto esibirti suonando musica classica ma ora sei finalmente libero di suonare ciò che ami - rock! Molti di voi non sono popolari o addirittura sono stati vittime di bullismo nella scuola, quindi questa è una grande opportunità per voi per essere finalmente fantastici! Hai già formato una band e stai pianificando di fare un primo grande concerto per gli altri studenti della scuola. Vuoi provare la tua esibizione prima del concerto del 15 maggio, quando c'è un grande festival scolastico e tutti gli studenti si riuniscono nella sala riunioni della scuola. Stai anche pensando di raccogliere fondi per beneficenza dato che 2 membri della tua band sono malati e hanno bisogno di cure mediche. Non puoi cambiare il giorno delle tue prove perché alcuni di voi abitano molto lontano da scuola e hanno bisogno di andare alle prove con l'autobus. Vuoi davvero essere lì ... Sfortunatamente un gruppo di ballerini di danza classica ha piani diversi e vuole prendere il tuo posto.

*Per risolvere il conflitto con il gruppo di ballerini sei stato invitato a parlare con il direttore della scuola.*

- **(Scenario 1) Direttore della scuola**

Sei il direttore della scuola. Sei la persona più importante della scuola e vuoi che tutti ti ascoltino e seguano le regole. Sai che c'è un conflitto tra ballerini e rock band. Devi risolverlo il prima possibile, prima del festival della scuola il 15 maggio. La tua opinione è la più importante. Ascolterai le loro argomentazioni, ma anche darai lezioni sul comportamento corretto. Alla fine prendi la decisione finale che non è negoziabile e tutti dovrebbero obbedire.

- **(Scenario 2) Ballerini di danza classica in un club scolastico**

Sei in un gruppo di ballerini in un club scolastico locale. Balli danza classica e ami la musica classica, che fanno entrambe parte della tradizione e della storia della tua scuola. Ogni anno, tu e il tuo gruppo volete partecipare a un campionato nazionale di danza il 15 maggio. Non ti sei mai qualificato e quest'anno potrebbe essere l'ultima possibilità

per te di perseguire i tuoi sogni. Secondo le regole, devi scegliere una data per una performance che sarà giudicata da una giuria speciale. Hai scelto il 15 maggio perché è un grande festival scolastico, quindi puoi essere sicuro che avrai un pubblico completo e potrai raccogliere un po' di soldi per passare al livello successivo della competizione, che sarà organizzata nella capitale. Inoltre, negli anni precedenti, ti sei sempre esibito in questo giorno. Hai lavorato duramente alla performance, molti di voi stanno pianificando una carriera artistica in futuro e questo evento è l'unico modo per farti riconoscere. Vuoi provare in sala riunioni in anticipo in modo che la tua performance sia perfetta ed è molto difficile per te trovare un altro momento per farlo. Sfortunatamente, la rock band della scuola ha piani diversi e vuole prendere il tuo posto.

*Contatta un famoso ballerino per chiedere suggerimenti o raccomandazioni su come questo conflitto dovrebbe essere risolto.*

- **(Scenario 2) Membri di una rock band**

Sei un membro di un club musicale che è stato recentemente preso in gestione da un nuovo insegnante giovane ed energico. Per molti anni hai dovuto esibirti suonando musica classica ma ora sei finalmente libero di suonare ciò che ami - rock! Molti di voi non sono popolari o addirittura sono stati vittime di bullismo nella scuola, quindi questa è una grande opportunità per voi per essere finalmente fantastici! Hai già formato una band e stai pianificando di fare un primo grande concerto per gli altri studenti della scuola. Vuoi provare la tua esibizione prima del concerto del 15 maggio, quando c'è un grande festival scolastico e tutti gli studenti si riuniscono nella sala riunioni della scuola. Stai anche pensando di raccogliere fondi per beneficenza dato che 2 membri della tua band sono malati e hanno bisogno di cure mediche. Non puoi cambiare il giorno delle tue prove perché alcuni di voi abitano molto lontano da scuola e hanno bisogno di andare alle prove con l'autobus. Vuoi davvero essere lì ... Sfortunatamente un gruppo di ballerini di danza classica ha piani diversi e vuole prendere il tuo posto.

*Contatta un famoso ballerino per chiedere suggerimenti o raccomandazioni su come questo conflitto dovrebbe essere risolto.*

- **(Scenario 2) Famoso ballerino**

Sei un famoso ballerino e musicista in una città che a volte aiuta nell'organizzazione di spettacoli e concerti a scuola. Non hai alcuna autorità sugli studenti della scuola ma sei conosciuto come un buon consigliere. Sai che c'è un conflitto tra i ballerini e la rock band che deve essere risolto prima del festival della scuola il 15 maggio. Ascolterai entrambe le parti del conflitto e fornirai suggerimenti o raccomandazioni su come dovrebbe essere risolto.

- **(Scenario 3) Ballerini di danza classica in un club scolastico**

Sei in un gruppo di ballerini in un club scolastico locale. Balli danza classica e ami la musica classica, che fanno entrambe parte della tradizione e della storia della tua scuola. Ogni anno, tu e il tuo gruppo volete partecipare a un campionato nazionale di danza il 15 maggio. Non ti sei mai qualificato e quest'anno potrebbe essere l'ultima possibilità per te di perseguire i tuoi sogni. Secondo le regole, devi scegliere una data per una performance che sarà giudicata da una giuria speciale. Hai scelto il 15 maggio perché è un grande festival scolastico, quindi puoi essere sicuro che avrai un pubblico completo e potrai raccogliere un po' di soldi per passare al livello successivo della competizione, che sarà organizzata nella capitale. Inoltre, negli anni precedenti, ti sei sempre esibito in questo giorno. Hai lavorato duramente alla performance, molti di voi stanno pianificando una carriera artistica in futuro e questo evento è l'unico modo per farti riconoscere. Vuoi provare in sala riunioni in anticipo in modo che la tua performance sia perfetta ed è molto difficile per te trovare un altro momento per farlo. Sfortunatamente, la rock band della scuola ha piani diversi e vuole prendere il tuo posto.

*Vuoi risolvere il conflitto e hai deciso di consultare uno studente dell'ultimo anno, che è molto rispettato tra gli altri studenti*

- **(Scenario 3) Membri di una rock band**

Sei un membro di un club musicale che è stato recentemente preso in gestione da un nuovo insegnante giovane ed energico. Per molti anni hai dovuto esibirti suonando musica classica ma ora sei finalmente libero di suonare ciò che ami - rock! Molti di voi non sono popolari o

addirittura sono stati vittime di bullismo nella scuola, quindi questa è una grande opportunità per voi per essere finalmente fantastici! Hai già formato una band e stai pianificando di fare un primo grande concerto per gli altri studenti della scuola. Vuoi provare la tua esibizione prima del concerto del 15 maggio, quando c'è un grande festival scolastico e tutti gli studenti si riuniscono nella sala riunioni della scuola. Stai anche pensando di raccogliere fondi per beneficenza dato che 2 membri della tua band sono malati e hanno bisogno di cure mediche. Non puoi cambiare il giorno delle tue prove perché alcuni di voi abitano molto lontano da scuola e hanno bisogno di andare alle prove con l'autobus. Vuoi davvero essere lì ... Sfortunatamente un gruppo di ballerini di danza classica ha piani diversi e vuole prendere il tuo posto.

*Vuoi risolvere il conflitto e hai deciso di consultare uno studente dell'ultimo anno, che è molto rispettato tra gli altri studenti.*

- **(Scenario 3) Studente dell'ultimo anno**

Sei uno degli studenti a scuola che non è coinvolto in lezioni di danza o musica. Sei nel tuo ultimo anno e sei molto rispettato tra gli altri studenti. Sai che c'è un conflitto tra i ballerini e la rock band. Li ascolterai e cercherai di capire perché c'è un conflitto e di che cosa hanno bisogno. Fai domande e falli ascoltare l'un l'altro. Non ti è permesso di proporre soluzioni e non puoi proporre loro cosa fare. Alla fine, dovrebbero trovare loro la soluzione.

- **(Scenario 4) Ballerini di danza classica in un club scolastico**

Sei in un gruppo di ballerini in un club scolastico locale. Balli danza classica e ami la musica classica, che fanno entrambe parte della tradizione e della storia della tua scuola. Ogni anno, tu e il tuo gruppo volete partecipare a un campionato nazionale di danza il 15 maggio. Non ti sei mai qualificato e quest'anno potrebbe essere l'ultima possibilità per te di perseguire i tuoi sogni. Secondo le regole, devi scegliere una data per una performance che sarà giudicata da una giuria speciale. Hai scelto il 15 maggio perché è un grande festival scolastico, quindi puoi essere sicuro che avrai un pubblico completo e potrai raccogliere un po' di soldi per passare al livello successivo della competizione, che sarà

organizzata nella capitale. Inoltre, negli anni precedenti, ti sei sempre esibito in questo giorno. Hai lavorato duramente alla performance, molti di voi stanno pianificando una carriera artistica in futuro e questo evento è l'unico modo per farti riconoscere. Vuoi provare in sala riunioni in anticipo in modo che la tua performance sia perfetta ed è molto difficile per te trovare un altro momento per farlo. Sfortunatamente, la rock band della scuola ha piani diversi e vuole prendere il tuo posto.

*Hai deciso di parlare con l'altro gruppo per risolvere il conflitto.*

#### • (Scenario 4) Membri di una rock band

Sei un membro di un club musicale che è stato recentemente preso in gestione da un nuovo insegnante giovane ed energico. Per molti anni hai dovuto esibirti suonando musica classica ma ora sei finalmente libero di suonare ciò che ami - rock! Molti di voi non sono popolari o addirittura sono stati vittime di bullismo nella scuola, quindi questa è una grande opportunità per voi per essere finalmente fantastici! Hai già formato una band e stai pianificando di fare un primo grande concerto per gli altri studenti della scuola. Vuoi provare la tua esibizione prima del concerto del 15 maggio, quando c'è un grande festival scolastico e tutti gli studenti si riuniscono nella sala riunioni della scuola. Stai anche pensando di raccogliere fondi per beneficenza dato che 2 membri della tua band sono malati e hanno bisogno di cure mediche. Non puoi cambiare il giorno delle tue prove perché alcuni di voi abitano molto lontano da scuola e hanno bisogno di andare alle prove con l'autobus. Vuoi davvero essere lì ... Sfortunatamente un gruppo di ballerini di danza classica ha piani diversi e vuole prendere il tuo posto.

*Hai deciso di parlare con l'altro gruppo per risolvere il conflitto.*

## 2. MEDIARE O NON MEDIARE?

	<b>Target group:</b> Giovani tra i 16 ei 30 anni Educatori con più di 18 anni		<b>Dimensione del gruppo:</b> 6 min, 12-24 ottimali
	<b>Durata:</b> 90 - 120 minuti		<b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Condivisione personale Coinvolgimento attivo
	<b>Risorse:</b> Standard		<b>Atmosfera:</b> Spazio sicuro per la condivisione

### Obiettivi

Introduzione al tema della mediazione: principi e competenze necessarie per mediare in un conflitto.

### Risultati dell'apprendimento

- Capire che la mediazione è uno dei metodi di risoluzione dei conflitti (ADR).
- Imparare i principi della mediazione.
- Scoprire che la mediazione è utile e pratica nei conflitti quotidiani.
- Sperimentare alcune abilità legate alla mediazione.

### Facilitatori

Tre facilitatori sono consigliati per questo workshop, in particolare per quanto riguarda l'esercizio "Fishbowl". Tuttavia, alcuni dei ruoli in

questo esercizio possono essere sostituiti da uno o due partecipanti. Dovrebbero, però, essere informati e preparati in anticipo.

### Introduzione del laboratorio (5 minuti)

Date il benvenuto ai partecipanti. Invitateli a partecipare a un energizer a loro - o a tua - scelta. Spiega il titolo del workshop e i principali obiettivi da raggiungere.

### ESERCIZIO 1. AFFERMAZIONI SÌ / NO (DURATA: 20 -25 MINUTI)

Questo compito consente ai partecipanti di riflettere sulla loro comprensione della mediazione e apprendere le sue caratteristiche principali.

Fate una linea attraverso la stanza (con un nastro di carta). Da un lato della stanza mettete un segno SÌ, dall'altro NO. Metteteli in fila e spiegate al gruppo che darete loro affermazioni diverse. Coloro che sono d'accordo con l'affermazione dovrebbero andare sul lato SÌ, quelli che non sono d'accordo andranno sul NO. Coloro che non sanno dovrebbero stare nel mezzo; tuttavia è meglio scegliere SÌ o NO.

Mostrate / spiegate ai partecipanti ogni affermazione qui sotto e attendete che assumano le loro posizioni. Poi chiedete la loro opinione e il loro ragionamento. Una volta che tutti quelli che volevano hanno parlato, date una risposta adeguata alla dichiarazione e spiegate la al gruppo.

#### Affermazioni:

1. Mediazione = negoziazione con il sostegno del facilitatore.
2. Un mediatore decide riguardo alla soluzione del conflitto.
3. Un mediatore può avere relazioni private con una parte.
4. La mediazione può essere obbligatoria.
5. La mediazione è riservata.
6. Un mediatore può essere coinvolto in un conflitto.

Alla fine dell'esercizio spiegate i seguenti cinque principi di mediazione ai partecipanti:

- **NEUTRALITÀ** - I mediatori dovrebbero essere neutrali e non possono suggerire soluzioni.
- **VOLONTARIETÀ** - prendere parte alla mediazione è una questione di libera scelta e tutte le parti devono avere l'intenzione di risolvere il conflitto.
- **RISERVATEZZA** - accordo tra le parti e il mediatore secondo cui il processo non sarà discusso all'esterno, anche il mediatore non dovrebbe rivelare le informazioni raccolte da una parte all'altra.
- **OBIETTIVITÀ** - il mediatore non può prendere posizione e deve essere obiettivo.
- **ACCETTABILITÀ** - il processo e la soluzione creata devono essere accettabili per entrambe le parti.

### ESERCIZIO 2. IL MIMO DELLA MEDIAZIONE (25 - 30 MINUTI)

Questo compito consentirà ai partecipanti di familiarizzare con le diverse tecniche di mediazione.

#### Preparazione

Create delle carte / strisce di carta con parole / frasi su di esse che sono collegate con tecniche di mediazione, come nella lista nella colonna di sinistra:



Frase/Parole sulla Mediazione	Spiegazione/definizione
ascolto attivo	mostrare che stai ascoltando, riassumere, chiarire, ecc.
creazione	creare soluzioni, creare opportunità
domande aperte	domande che richiedono risposte più lunghe di un semplice sì, o no - per esempio che cosa, dove, perchè, come

Frasi/Parole sulla Mediazione	Spiegazione/definizione
emozioni	riconoscere le emozioni, trattare le emozioni
parole diverse	usare parole diverse, parafrasare
struttura	pianificare la struttura, mantenere la struttura durante il processo
bisogni	scoprire i bisogni delle parti
brainstorming	fare una lista delle idee di tutti sospendendo il giudizio
regole	stabilire le regole all'inizio del processo di mediazione e ribadirle
processo	spiegare il processo, gestire il processo



### Istruzioni

Dividete i partecipanti in due gruppi opposti (o quattro se il gruppo è troppo grande per solamente due gruppi).

Il compito dei partecipanti sarà quello di indovinare una parola o una frase relativa a una tecnica di mediazione specifica. Ogni gruppo seleziona una persona che recita la parola / frase al proprio gruppo senza emettere alcun suono e senza mostrare lettere. Possono indicare sulle loro dita il numero di parole della frase e il numero della parola che stanno mimando.

Il tempo massimo per mostrare la parola / frase è di 2 minuti. Se la squadra indovina correttamente, riceve un punto. Il gruppo deve fornire esempi di tecniche di mediazione correlate a questa parola / frase o spiegare cosa significa, come nella tabella sopra. Dopo ogni round, perciò, una tecnica di meditazione specifica viene discussa con

l'aiuto del facilitatore. Il vincitore sarà la squadra, che ottiene il maggior numero di punti.

### ESERCIZIO 3. MEDIAZIONE "FISHBOWL" (DURATA: 35 -45 MINUTI)

#### Preparazione



Mettete tre sedie una di fronte all'altra nel centro della stanza; due di queste saranno occupate dalle due parti in conflitto e la terza sarà lasciata ai partecipanti che fungeranno da mediatori. Le due parti potrebbero essere interpretate da due facilitatori del workshop o da alcuni partecipanti che sono stati informati prima dell'inizio dell'attività. Ci deve essere almeno un facilitatore rimasto per eseguire l'attività.

Il conflitto può essere progettato sul posto, può includere un conflitto descritto dal gruppo o è possibile utilizzare il nostro esempio descritto in seguito.

#### Istruzioni



In questo esercizio, i partecipanti possono provare alcune delle diverse tecniche di meditazione menzionate in precedenza nel laboratorio. Avranno la possibilità di agire come mediatori e di provare a praticare diverse tecniche di mediazione. Il compito è provare a mediare tra le due parti in un conflitto usando il metodo "fishbowl" ("Acquario"), in cui tutti osservano il conflitto che si verifica nel mezzo (il "fishbowl" appunto).

Il facilitatore presenta le regole, lo scopo della mediazione e delinea la struttura del processo. È il facilitatore, quindi, che conduce i primi momenti del processo di mediazione, dove le parti in conflitto siedono nel mezzo della stanza e iniziano a litigare tra loro. Quindi il facilitatore grida "Congela" e dà la parola ai partecipanti.

I partecipanti devono capire una strategia per aiutare le due parti a risolvere il conflitto: quali domande porre, quali fatti stabilire, come fermare le emozioni negative, ecc. Quando un partecipante ha un'idea,

prende la terza sedia e continua il processo di mediazione fino a quando un altro partecipante vuole provare. Quando ciò accade, il nuovo mediatore dovrebbe chiamare “Congela” o può toccare la spalla del vecchio mediatore per mostrare che vorrebbe cambiare. L'esercizio continua sostituendo i mediatori con i nuovi partecipanti disposti a provare questo ruolo e finisce quando le parti raggiungono un accordo o il tempo scade.

Il facilitatore dovrebbe incoraggiare i partecipanti a sostituire i mediatori, utilizzare tecniche diverse e scoprire i bisogni delle parti. Si assicura anche che tutti i partecipanti disposti a prendere parte attiva siano coinvolti nel processo.

Il facilitatore può “congelare” la scena per dare un feedback o chiedere ai partecipanti di intervenire. I lati conflittuali non dovrebbero essere molto aggressivi e dovrebbero dare ai partecipanti la possibilità di provare diverse tecniche.



### Debriefing

Chiedete ai partecipanti come si sentono dopo la loro prima mediazione. Sono felici, soddisfatti o stanchi? È stato difficile? Qual è stato il momento più difficile? Quali metodi hanno utilizzato per facilitare il conflitto? Chiedete ai partecipanti uno per uno di fornire un commento su che cosa associano ora al termine mediazione.

Dividete i partecipanti in gruppi di 3-4 persone e chiedete loro di creare una definizione comune di gruppo del termine “mediazione” che includa le associazioni fornite dai membri del gruppo e di scriverla sulla flipchart. Appendete le definizioni create sul muro.

### Possibili ruoli da utilizzare nell'esercizio del conflitto “Fishbowl”

#### ● **Facilitatore 1**

Questo è l'ultimo giorno prima di un corso di formazione internazionale all'estero e nulla è preparato. I materiali per i partecipanti non sono pronti, devi ancora scrivere un gioco educativo ed eseguirlo domani all'aperto. Andrai a fare escursioni per tre giorni e giocherai all'aperto, ma vedi già che il tempo sta peggiorando e potresti aver bisogno di un piano B. Tuttavia, con la logistica da organizzare e i metodi da progettare, è semplicemente troppo per te. Tutto deve essere pianificato al 100% o sarà una catastrofe. Senti che il tuo co-trainer non ha preparato molto finora. Gli hai chiesto aiuto, ma ha passato solo poche ore con te e se n'è andato, dicendo che ha bisogno di riposare e che ha già fatto la sua parte. Sei arrabbiato con lui perché non ti sostiene. Rimani solo e senti che nessuno farà il lavoro. Allo stesso tempo sei frustrato e triste perché senti la mancanza di rispetto per il tuo lavoro da parte sua. Ti avvicini a lui e inizia una lite.

#### ● **Facilitatore 2**

Questo è l'ultimo giorno prima di un corso di formazione internazionale all'estero e devi prepararti. Hai viaggiato molto recentemente e sei davvero stanco. Devi riprendere le forze e essere pronto per i prossimi giorni. Sei un allenatore molto esperto e ti senti sicuro della tua capacità di improvvisare. Stai pianificando di organizzare un esercizio all'aperto con il gruppo, durante le escursioni, per cui sei molto emozionato perché ti piace progettare giochi all'aperto sul posto. Hai diviso le tue responsabilità con il tuo co-trainer e sei quasi sicuro di aver già fatto tutto ciò che ti ha chiesto di fare. Avevi in programma di preparare tutto in anticipo, perché sei una persona molto impegnata, ma sfortunatamente il tuo collega non ha trovato il tempo per farlo e ha lasciato tutto all'ultimo minuto. Vedi che è molto nervoso e diffonde energia negativa, che è l'ultima cosa di cui hai bisogno a questo punto. Questo è il motivo per cui non capisci perché ti affronta all'improvviso e ti offende.

### 3. COMPrensione del conflitto POSIZIONE, INTERESSI E BISOGNI- PARTE 1.

 <b>Target group:</b> Membri del Consiglio della gioventù 11 - 18 Educatori giovanili con più di 18 anni	 <b>Dimensione del gruppo:</b> 10-20 partecipanti
 <b>Durata:</b> 60-90 minuti	 <b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Condivisione personale Coinvolgimento attivo
 <b>Risorse:</b> Tabelle possono essere utili Riviste, Titoli, Foto	 <b>Atmosfera:</b> Spazio sicuro per la compartecipazione

#### Nota speciale al workshop:

Questo workshop è stato progettato per funzionare al meglio quando utilizzato con la seconda parte. Tuttavia, entrambe le parti potrebbero essere utilizzate da sole e potrebbero anche essere adattate in base al proprio gruppo, al tempo disponibile, ecc. Prima di iniziare, assicuratevi di aver letto il capitolo "Definizioni, esempi, ecc" che troverete nel Manuale dopo la Parte 2 del laboratorio.



#### Obiettivo

Aiutare i giovani a scoprire che cosa può causare conflitti e introdurre i termini "posizione", "interesse" e "bisogno".

#### Risultati dell'apprendimento

- Sviluppare una comprensione più chiara del conflitto.
- Esplorare come i conflitti comuni sono causati da valori diversi.

#### Introduzione al workshop (5 minuti)

I facilitatori accolgono i partecipanti, spiegano il workshop, l'obiettivo e brevemente anche il processo.

#### Energizer (10 minuti)

Dividete i partecipanti in coppie usando il vostro metodo o lasciateli scegliere. Successivamente, le coppie devono disporsi uno di fronte all'altro, palmo a palmo, e quindi devono cercare di spingersi l'un l'altro in equilibrio senza muovere i piedi. Se uno di loro deve sollevare / spostare uno dei piedi dal pavimento, la persona che muove un piede perde. Scambia le coppie e guarda come questo cambia le dinamiche.

#### Debriefing (5 minuti)



A volte un conflitto può sembrare un po' come questo esercizio... spingere e lottare, una persona che vince e una che perde!

#### Definizione di conflitto (15 minuti)

Una definizione di conflitto potrebbe essere:

*"Un disaccordo attivo tra persone con posizioni o principi che si oppongono"*

Fate il brainstorming intorno al tema del conflitto in piccoli gruppi. Date un insieme di poche parole a ciascun gruppo, chiedete loro di fare un brainstorming delle parole e provate a creare alcune definizioni. Concedete alcuni minuti (o più se necessario, a seconda dei partecipanti) e poi riunite i gruppi per confrontare le loro risposte.

#### Esercizio di allineamento (15 minuti)

I partecipanti stanno su una linea immaginaria sul pavimento. La linea mostra quanto l'affermazione sia vera per te. Se ti poni all'estremità della linea significa che la frase è totalmente vera, al 100%. All'altro

capo della linea, significa che questo non è assolutamente vero per te. Fate un debriefing dopo ogni domanda per identificare alcuni dei valori coinvolti.

Utilizzate come esempio le dichiarazioni fornite nel capitolo “Definizioni, esempi, ecc.”. Un’idea ancora migliore è quella di crearne di proprie e scegliere quelle che riflettono le reali situazioni che vivono i partecipanti al gruppo. Se vi sentite abbastanza sicuri, potete chiedere situazioni di esempio ai membri del gruppo.



### Debriefing (5 minuti)

Ritornate tutti in cerchio per il debriefing. Una ragione frequente di conflitto è quando due parti hanno valori diversi, come le idee sul modo “giusto” di fare qualcosa, le convinzioni personali, ecc. I valori sono profondamente personali, e ci aggrappiamo ad essi in maniera molto forte. Possono provocare reazioni emotive molto forti se vengono sfidati o “messi in dubbi” da qualcuno o qualcosa.

### Discussioni a coppie (5 minuti)

In coppie/piccoli gruppi, discutete alcuni dei valori che significano molto per il gruppo. Potete condividere ogni volta che avete avuto un disaccordo con qualcuno o una forte reazione a qualcosa che ha sfidato i vostri valori?

Riunite tutti nel gruppo grande e chiedete se qualcuno vuole condividere uno degli esempi di cui stavano discutendo nel gruppo. Fate una o due domande per esplorare ulteriormente ogni storia, ad esempio “Come ti sei sentito?” Come hai reagito? Cosa hai detto? Perché l’hai fatto / detto? Non entrare troppo in profondità in quanto questo sarà affrontato di più nella seconda parte di questo seminario.

### Breve introduzione ai termini “posizione”, “interesse” e “bisogno” (5 minuti)

Introducete l’idea e le definizioni di “posizione”, “interesse” e “bisogno” (vedi ulteriori dettagli nel capitolo “Definizioni, esempi, ecc.”). Usate alcune delle storie e domande dell’ultimo esercizio per aiutarvi a spiegare questi termini.

### Piccola attività di gruppo (20 minuti)

Dividete i partecipanti in piccoli gruppi e date loro esempi di conflitti relativi a articoli di riviste, titoli di notizie o immagini/foto che avete preparato. Ogni piccolo gruppo dovrebbe parlare di ciò che pensa siano i valori sottostanti coinvolti in ogni conflitto.

Se ritenete che il gruppo sia abbastanza sicuro, potreste anche iniziare a parlare di posizioni, interessi e bisogni. Un’altra idea sarebbe chiedere a ciascun piccolo gruppo di creare un gioco di ruolo di un conflitto suggerito dai materiali e presentarlo agli altri gruppi.

### Debriefing / valutazione finale del gruppo (5 minuti)

Scrivete i diversi valori che i partecipanti hanno trovato nel cuore dei vari conflitti esplorati durante il workshop. Fate alcune domande interessanti, come: “È sempre bianco o nero quando si parla di ragione?” O “Come potrebbero essere risolti i conflitti?” O “Che cosa hai imparato su conflitti, disaccordi, litigi, ecc.?”



## 4. COMPrensione DEL CONFLITTO POSIZIONE, INTERESSI E BISOGNI - PARTE 2.

 <b>Target group:</b> Membri del Consiglio della gioventù 11 - 18 Educatori giovanili con più di 18 anni	 <b>Dimensione del gruppo:</b> 10-20 partecipanti
 <b>Durata:</b> 60-90 minuti	 <b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Condivisione personale Coinvolgimento attivo
 <b>Risorse:</b> Tabelle possono essere utili Riviste, Titoli, Foto	 <b>Atmosfera:</b> Spazio sicuro per la compartecipazione

### Nota speciale al workshop

Questo workshop è stato progettato per funzionare al meglio se utilizzato con la prima parte. Tuttavia, entrambe le parti potrebbero essere utilizzate da sole e potrebbero anche essere adattate in base al proprio gruppo, al tempo disponibile, ecc. Prima di iniziare, assicurati di aver consultato il capitolo “Definizioni, esempi, ecc.” che puoi trovare alla fine di questo workshop.



### Obiettivo

Aiutare i giovani ad esplorare le cause del conflitto e a sviluppare la comprensione dei termini “posizione”, “interesse” e “bisogno”.

### Risultati dell'apprendimento

- Esplorare gli strati più profondi del conflitto: posizione, interesse e bisogno.

### Introduzione al workshop (5 minuti)

I facilitatori accolgono i partecipanti, spiegano il workshop, l'obiettivo e brevemente anche il processo.

### Dichiarazioni di posizione! (10-15 minuti)

L'attività va svolta in piccoli gruppi. Pensate alle persone che conoscete: familiari, amici, insegnanti, colleghi, partner, ecc. e alle affermazioni che spesso fanno. Può aiutare a pensare a cose o situazioni che li rendono arrabbiati o appassionati e ciò che di solito dicono in quelle situazioni. Scrivete le dichiarazioni più forti su fogli di carta separati.

Ora scambiate i documenti tra i gruppi e chiedete al nuovo gruppo di provare a escogitare ragioni per cui qualcuno possa dire quelle affermazioni. Su diversi pezzi, il nuovo gruppo dovrebbe annotare tutte le ragioni per cui qualcuno potrebbe dire quelle affermazioni (può essere utile averle su fogli di diverso colore).

### Discussione di gruppo (10-15 minuti)

Date un'occhiata alla seguente situazione e vediamo cosa sta succedendo.

- Uno studente ha più piercing all'orecchio. La scuola chiede di rimuoverli ma lo studente rifiuta.

Introducete e spiegate i termini “posizione” e “interesse” usando questo esempio e quelli che sono emersi nell'ultima attività (vedi anche la sezione extra con le definizioni). Raccogliete le idee dai partecipanti, riempite gli spazi vuoti e mettete dei fogli preparati precedentemente sul muro per spiegare ogni termine e concetto. Spiegate ai partecipanti che spesso c'è più di un interesse dietro ogni posizione. Per capirle meglio, si può sempre chiedere: “Che cosa VUOLE la persona coinvolta?” e “PERCHÉ lo vuole?”.

- Cosa VUOLE lo studente (la sua posizione)?  
Per esempio. “VOGLIO INDOSSARE I PIERCING!”

- Cosa **VUOLE** la scuola (**la loro posizione**)?  
Per esempio. “VOGLIO IMPEDIRE L’UTILIZZO DI PIERCING!”
- Studente: **PERCHÉ** vuoi indossare i piercing (**il suo interesse**)?  
Per esempio. “Voglio esprimere la mia identità!”
- Scuola: **PERCHÉ** vuoi impedire l’utilizzo di piercing (**il loro interesse**)?  
Per esempio. “Abbiamo un codice di abbigliamento che gli studenti devono seguire per sembrare intelligenti”

Introducete e spiegate l’idea che gli **interessi** si basano sui **bisogni**, quindi andate avanti evidenziando i “5 elementi fondamentali che sostengono i **bisogni**” come descritto nella sezione extra che accompagna questi workshop.

- **APPREZZAMENTO: Mi sento stimato?**
- **AUTONOMIA: Sono libero di fare le mie scelte?**
- **AFFILIAZIONE: Mi sento come se appartenessi?**
- **STATO: Qual è la mia posizione rispetto ad altri?**
- **RUOLO: Sono felice con chi sono?**

In questo scenario, quali erano le esigenze dello studente e della scuola?

Studente: il bisogno dietro il perché !! =

- **AUTONOMIA** - libertà di scelta

Scuola: il bisogno dietro il perché !! =

- **AFFILIAZIONE** - senso di appartenenza alla comunità scolastica
- **STATUS** - vogliamo essere rispettati nella nostra comunità

## CINQUE BREVI GIOCHI SUI BISOGNI (25 MINUTI)

### Il gioco dell’APPREZZAMENTO- Valore istantaneo!

Preparate le carte con risposte affermative, come ad es. “Ottima idea!” “È intelligente!” “Wow!” “Grazie mille per questo!” “Sono felice che tu sia venuto!” “Ti ho davvero apprezzato!”.

Date le carte a metà del gruppo e poi fate mescolare tutti. Quelli senza carte girano intorno alla stanza dicendo idee e opinioni su musica, cibo, TV, le abilità, la politica (scegliete un soggetto o rendetelo totalmente aperto). Coloro che hanno le carte ascoltano e poi rispondono con ciò che è nella loro carta. Dopo 1 o 2 minuti, scambiateli in modo che i possessori della carta condividano le loro idee.

### Il metro dell’AUTONOMIA: quanto sei indipendente?

Fate una serie di domande sull’indipendenza: decidi cosa mangiare / indossare / tempo libero / uscire con / creare / pensare? Ogni volta che fate una domanda, i partecipanti si assegnano punti - 1 per “a volte”, 2 per “la maggior parte delle volte”, 3 per “sempre”. Dopo 10 o più domande, controllate quanto sono indipendenti le persone nel vostro “metro dell’autonomia”.

### Attività sull’AFFILIAZIONE: quanto appartieni?

Mettete tutti in cerchio e pronunciate il nome di vari gruppi, ad es. Inglesi, studenti, sostenitori del calcio, scout, gente ricca, gente del posto, - i partecipanti entrano nel mezzo e si uniscono al gruppo se appartengono. Chiedete ai partecipanti anche i loro esempi di gruppo.

### Aggiornamento di STATUS: chi è il leader?

Create delle coppie e ogni volta che fate una domanda, le coppie hanno una discussione veloce.

Pensa alla tua famiglia - chi è il più importante, chi meno - come decidi?

Poi pensa alla tua scuola / al tuo posto di lavoro, poi pensa al tuo gruppo di amici, ora pensa al paese, ora al mondo!

### The ROLE Player: quali ruoli interpreto?

Quali ruoli interpreti - ad es. burlone, pacificatore, motivatore, pianificatore, aiutante, creatore?

Mettete 4 - 6 carte con scritti vari ruoli in diversi posti intorno alla stanza. Ora leggete una serie di affermazioni su situazioni diverse e poi "1, 2, 3 CORRI!!!": tutti devono correre verso la carta che meglio si adatta a loro in quella situazione!

### Debriefing (5-10 minuti)

Riunite tutti in un grande cerchio per condividere le cose che hanno trovato interessanti, utili o divertenti in tutti i giochi che hai appena giocato. Verificate che ci sia una buona comprensione di posizioni, interessi e necessità.

### Evidenzia POSIZIONI - INTERESSI - BISOGNI (10-15 minuti)

Dividete i partecipanti in piccoli gruppi e distribuite uno scenario a ciascun gruppo da analizzare e discutere. Chiedete ai gruppi di provare a trovare alcuni possibili POSIZIONI - INTERESSI - BISOGNI per le persone coinvolte:

1. Uno studente si sta allenando calciando un pallone da calcio sul muro di una casa di proprietà di un anziano che è molto turbato da questo. Lo studente continua.
2. Due fratelli discutono sui viaggi scolastici (uno per Alton Towers, uno per una galleria d'arte di Londra). La loro mamma è un genitore single e non ha abbastanza soldi per entrambi.

Troverete esempi di soluzioni nel capitolo "Definizioni, esempi, ecc..".



### Debriefing finale: feedback in plenaria (5-10 minuti)

Questa è una riunione finale per condividere il feedback sull'ultimo esercizio e anche la chiusura finale e la valutazione dell'intero workshop. Le domande potrebbero includere: "Cosa hai imparato?" "Quanto è rilevante per la vita di tutti i giorni e per il nostro gruppo?" "Come ti senti?"

## DEFINIZIONI, ESEMPI, ECC.

Ulteriori informazioni utili / pertinenti ai due workshop "Comprendere il conflitto - posizioni, interessi e bisogni. Parte 1 e 2".

### Definizione dei termini "posizione", "interesse" e "bisogno":

- Una **posizione** è una chiara richiesta di qualcosa che può essere definito e quantificato.
- Gli **interessi** sono le ragioni sottostanti per cui qualcuno vuole qualcosa. Sono aperti a diverse soluzioni (una posizione è una soluzione fissa e di solito è unilaterale).
- I **bisogni** sono al centro di molti conflitti - condividiamo tutti i bisogni umani fondamentali, il che significa che è molto più facile per noi relazionarci con le necessità degli altri.

### I 5 ELEMENTI FONDAMENTALI CHE SOSTENGONO I BISOGNI<sup>2</sup>

#### Apprezzamento: *Mi sento stimato?*

- I miei pensieri, i miei sentimenti e le mie azioni sono svalutati o sono riconosciuti come meritevoli?

#### Autonomia: *Sono libero di fare le mie scelte?*

- La mia libertà di prendere decisioni per me stesso viene contestata? Le mie decisioni e azioni sono rispettate?

#### Affiliazione: *Mi sento come se appartenessi?*

- Sono trattato come un nemico o un estraneo, o sono trattato come amico o collega o membro del gruppo?

#### Status: *Qual è la mia posizione rispetto ad altri?*

- Sono trattato come una persona inferiore o meno importante? Mi è stato dato pieno riconoscimento dove meritato?

#### Ruolo: *Sono felice con chi sono?*

- Che ruolo svolgo, ad esempio, burlone, pacificatore, motivatore, pianificatore? Ci sono molti ruoli possibili, ma sono felice o soddisfatto del mio ruolo in questa situazione?

<sup>2</sup> Tratto da "Il Negoziato Emotivo" di Roger Fisher e Daniel Shapiro, Penguin Books, 2006.

## Esempi di istruzioni per l'esplorazione dei valori

Ecco alcune affermazioni esemplificative, ma è una buona idea creare le vostre e scegliere quelle che riflettono le reali situazioni che il vostro gruppo vive:

- A una festa in casa, noti che un ospite indossa il tuo stesso vestito. Vai velocemente nella tua stanza per cambiarti i vestiti.
- Stai facendo la fila per l'autobus e qualcuno salta la coda. Ti infastidisci e gli dici di ritornare in fondo alla fila.
- Il tuo migliore amico ha annullato la vostra serata al cinema perché ha un nuovo ragazzo / ragazza e sta uscendo con lui / lei al posto tuo. Sei turbato da questo.
- Stai andando a casa sull'autobus e una donna anziana molto fragile sale. Non ci sono posti disponibili. Hai una caviglia dolorante ma rinunci lo stesso al tuo posto.
- Entri nel negozio di fretta. Vedi qualcuno che si avvicina con un sacco di borse. Non vuoi essere in ritardo quindi non tieni la porta aperta per loro.
- Hai preso in prestito il lettore MP3 di tuo fratello per andare in gita scolastica. Hai perso l'auricolare ma lo rimetti comunque nella sua stanza sperando che non se ne accorga!

## Scoperta di POSIZIONI - INTERESSI - BISOGNI

Qui sono evidenziate due situazioni esemplificative con dettagli sulle possibili POSIZIONI - INTERESSI - BISOGNI:

1. Uno studente si sta allenando calciando un pallone da calcio sul muro di una casa di proprietà di un anziano che è molto turbato da questo. Lo studente continua.

**Studente:**

- Posizione > Ho bisogno di allenarmi.
- Interesse > Voglio unirmi al team.
- Bisogno > **Affiliazione** - Ho bisogno di appartenere.

**Residente anziano:**

- Posizione > Non calciare la palla contro casa mia.
- Interesse > Non voglio essere disturbato dal rumore.
- Bisogno > **Stato:** voglio essere rispettato.

2. Due fratelli discutono sui viaggi scolastici (uno per Alton Towers, uno per una galleria d'arte di Londra). La loro mamma è un genitore single e non ha abbastanza soldi per entrambi.

**Fratello 1:**

- Posizione > Voglio andare in gita scolastica.
- Interesse > Voglio andare con i miei amici, sarà divertente.
- Bisogno > **Affiliazione** - Ho bisogno di appartenere.

**Fratello 2:**

- Posizione > Voglio andare in gita scolastica.
- Interesse > Mi aiuterà con il mio corso.
- Bisogno > **Status** - voglio andare bene a scuola e non essere l'ultimo della classe.  
**Apprezzamento** - Voglio essere visto come un bravo studente.

## 5. CATEGORIE DI CONFLITTO

 <b>Target group:</b> Giovani tra i 16 ei 30 anni Educatori con più di 18 anni	 <b>Dimensione del gruppo:</b> 10-30 partecipanti
 <b>Durata:</b> 60-90 minuti	 <b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Coinvolgimento attivo Condivisione personale
 <b>Risorse:</b> Standard	 <b>Atmosfera:</b> Spazio sicuro per la condivisione

### Obiettivo

Comprendere i diversi tipi di conflitti, che cosa possono riguardare e che cosa c'è dietro un conflitto, con il fine di avvicinarsi di più alla soluzione.

### Risultati dell'apprendimento

- Essere consapevoli delle diverse categorie di conflitti.
- Acquisire esperienza nel parlare di conflitti.

### Introduzione

Fate una breve introduzione, principalmente per dare il benvenuto al gruppo partecipante al workshop. Evidenziate che si farà un esercizio innocuo, che siamo in un ambiente sicuro, e che nessuno sarà messo in difficoltà, ma che ognuno può contribuire quanto vuole, e che l'esercizio viene fatto tutti insieme.

## ESERCIZIO 1. BRAINSTORMING (15 MINUTI)

Spiegate al gruppo che in questa sessione si cercherà di vedere che ci sono diverse cause di conflitto, e che alcune di queste potrebbero avere molte somiglianze tra loro, mentre altre potrebbero avere più differenze. Conducete un brainstorming in plenaria seguendo la domanda "Quali sono le potenziali cause di conflitto?". Scrivete tutti i suggerimenti su una flipchart visibile a tutti.

## ESERCIZIO 2. RAPPRESENTAZIONE TEATRALE (45-60 MINUTI)

Durante il prossimo esercizio, i partecipanti cercheranno di visualizzare alcune di queste similitudini e differenze tra i conflitti, agendo su alcune di queste cause di conflitto.

Dividete il gruppo in gruppi più piccoli di 4-5 partecipanti. Chiedete a ciascun gruppo di selezionare una causa di conflitto dalla flipchart, preparate una breve scena o un'immagine fissa che reciteranno per gli altri partecipanti. Non devono rivelare quale sia il conflitto nella loro scena. Date ai gruppi un po' di tempo per prepararsi.

Un gruppo alla volta recita la scena. Dopo ogni scena, vanno chieste le seguenti domande:

- a. Cosa abbiamo visto in questa scena / immagine? (Cerca di descrivere ciò che hai effettivamente visto. Concentrati sulle osservazioni).
- b. Cosa ne pensi del conflitto?
- c. È sempre chiaro di che cosa tratta?
- d. Poteva esserci qualcos'altro dietro?
- e. Al gruppo che ha eseguito: di cosa parlava il conflitto?

Il facilitatore deve essere a disposizione per guidare il processo fino in fondo e deve essere pronto a porre ai partecipanti ulteriori domande, se necessario. Alla fine della parte recitata, il facilitatore offre alcuni suggerimenti per semplificare le diverse categorie di conflitto. Vedi sotto.



## Debriefing (15 minuti)

Quando tutti i gruppi hanno recitato le loro scene, passare a un debriefing in plenaria. Domande per il debriefing:

- Come ti sei sentito nel pensare e nel mettere in atto un conflitto?
- Hai una migliore comprensione del conflitto dopo questa sessione?
- Perché è utile conoscere diverse categorie o forme di conflitto?
- È necessario parlare di conflitto?

## Input

Per semplificare l'argomento dei conflitti, utilizziamo quattro categorie di conflitto:

- Risorse / questioni sostanziali:
  - una competizione per bisogni percepiti incompatibili;
  - per ottenere ciò che vuoi, qualcun altro dovrà rinunciare a qualcosa;
  - pensiero a somma zero (un guadagno per una parte può significare solo una perdita per l'altra parte).
- Relazione:
  - la presenza di emozioni negative, percezioni errate, cattiva comunicazione, stereotipi, ecc.
- Identità / ruolo:
  - se qualcuno non riconosce la mia posizione o il mio carattere distintivo.
- Valori:
  - incompatibilità percepite o reali nei sistemi di credenze;
  - che cosa è buono o cattivo, giusto o sbagliato, ecc.

Un conflitto può rientrare in più di una categoria. Sebbene si tratti di una serie semplificata di categorie, la maggior parte dei conflitti può probabilmente inserirsi in uno o più di questi.

Tutti i conflitti riguardano un certo interesse. Ma potremmo dover scavare per scoprire questi interessi. Normalmente, vediamo le posizioni delle parti coinvolte. Gli interessi sono solo dietro le posizioni. La chiave è continuare a scavare e fare domande per scoprire di cosa si tratta realmente.

## 6. ASCOLTO ATTIVO

 <b>Target group:</b> Giovani tra i 16 ei 30 anni Educatori con più di 18 anni	 <b>Dimensione del gruppo:</b> 10-30 partecipanti
 <b>Durata:</b> 90 minuti	 <b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Coinvolgimento attivo Condivisione personale
 <b>Risorse:</b> Standard	 <b>Atmosfera:</b> Spazio sicuro per la condivisione Spazio per poter ascoltare l'altro



### Obiettivo

Comprendere che cos'è l'ascolto attivo e aumentare la consapevolezza di quanto l'ascolto attivo possa ridurre le tensioni o aiutare a risolvere i conflitti.

### Risultati dell'apprendimento

- Comprendere che una buona comunicazione è una cooperazione.
- Comprendere l'importanza di una comunicazione precisa e di porre domande valide.
- Imparare a conoscere diversi tipi di domande, fatti e sentimenti.

### Introduzione

Fate una breve introduzione, principalmente per dare il benvenuto al gruppo partecipante al workshop. Evidenziate che si farà un esercizio innocuo, che siamo in un ambiente sicuro, e che nessuno sarà messo in difficoltà, ma che ognuno può contribuire quanto vuole, e l'esercizio viene fatto tutti insieme.

### LA MATITA (15 MINUTI)

Create delle coppie e distribuite una penna o una matita per ogni coppia. Chiedete a ciascuna coppia di tenere la penna tra di loro, toccandola solo con la punta del dito indice. Tutti poi chiudono gli occhi e iniziano a muoversi nella stanza. Continuate per qualche minuto.

Fate un paio di domande riflessive su questo esercizio:

1. Descrivi come hai vissuto questa attività (concentrati sulle osservazioni);
2. Cosa possiamo imparare da questa attività?

Riassumete che il punto dell'esercizio è quello di diventare più consapevoli della comunicazione come risultato del lavoro di squadra. Sentitevi liberi di utilizzare l'analogia della matita come comprensione; la matita sarà ben sostenuta tra di voi se i vostri movimenti sono coordinati e all'unisono.

### LA STATUA (20 MINUTI)

3. Passate alla prossima attività. Chiedete ai partecipanti di formare gruppi di tre. I tre membri di ciascun gruppo hanno i seguenti ruoli:
  - a. Statua originale,
  - b. Collegamento tra statua originale e nuova statua
  - c. Nuova statua

4. La statua originale si trova nella parte anteriore di una linea. La persona che funge da collegamento rimarrà dietro la statua originale guardando nella stessa direzione (la persona di collegamento non è autorizzato a guardare indietro). La nuova statua starà dietro la persona di collegamento, ma guarderà nella direzione opposta, quindi sarà incapace di vedere gli altri due del gruppo.
5. La statua originale creerà una posizione senza parlare e la manterrà come una statua. La persona di collegamento cercherà di descrivere alla nuova statua come appare la statua originale, e la nuova statua cercherà di ricreare la stessa posa.
6. Per il primo turno, solo il collegamento è autorizzato a parlare, senza domande consentite da parte della nuova statua. Quando la persona di collegamento pensa di aver descritto la posa abbastanza bene e dato alla nuova statua il tempo sufficiente per formare la posizione della statua originale, lui / lei uscirà dalla linea per valutare e confrontare le due statue.
7. Mettete in pausa l'esercizio e fate alcune domande riflessive, come:
  - a. Come hai risolto il compito?
  - b. La nuova statua credeva di avere la stessa posizione della statua originale?
  - c. Quanto sicura si sentiva la persona di collegamento nella descrizione della posizione?
8. I gruppi ruotano i ruoli e formano di nuovo lo stesso tipo di linea. Fanno l'attività ancora una volta, solo questo round alla nuova statua è permesso di porre domande alla persona di collegamento.
9. Terminate l'attività conducendo un breve debriefing.
  - a. Qualcosa è cambiato dal primo round ora che è stato loro permesso di porre domande?
  - b. Si sentivano più sicuri nel ricreare la statua?
  - c. Cosa possiamo imparare da questo?
  - d. Cosa sarebbe successo se la comunicazione non fosse stata precisa?

#### Punti da evidenziare:

- La comunicazione può essere difficile e può portare a diversi equivoci;
- Le cose possono essere percepite in modo diverso da ciò che era l'intenzione;
- La comprensione dipende dal punto di riferimento dell'ascoltatore;
- Le domande precise sono una parte importante dell'ascolto e della comprensione.

#### COMUNICARE UNA STORIA (45 MINUTI)

Spiegate che verranno raccontate delle storie e che si praticherà l'ascolto attivo attraverso la possibilità di fare domande. Continuate a lavorare in gruppi di tre. I membri di ogni squadra avranno i seguenti ruoli:

- a. Narratore,
- b. Ascoltatore che raccoglie i fatti,
- c. Ascoltatore che cerca i sentimenti e le emozioni della storia.

I ruoli ruoteranno, ed è una buona idea dividere il tempo in modo che tutti e 3 abbiano la possibilità di impersonare tutti i ruoli turno dopo turno.

#### Istruzioni

1. A ogni partecipante viene chiesto di pensare a uno scenario, idealmente a qualcosa che gli è successo personalmente. Per aiutarli a iniziare, potete suggerire di pensare al loro primo giorno di qualcosa, come scuola, squadra sportiva o altro, o la loro prima volta a provare qualcosa di nuovo, come parlare una lingua straniera, andare in un nuovo posto, o altro. Informateli che gli verrà chiesto di condividere la loro storia con gli altri 2 membri della loro squadra, quindi potrebbe essere più facile scegliere un momento memorabile e felice, invece di qualcosa che potrebbe essere più difficile da condividere con gli altri.



2. Per aiutare i partecipanti a entrare nella giusta modalità e preparare le loro storie, prendete in considerazione le seguenti domande preparatorie:
  - a. Dove eri prima della situazione?
  - b. Come ti sei sentito prima di entrare nella situazione / evento?
  - c. Come ti sei sentito dopo?
3. Il narratore racconta la storia. L'ascoltatore che raccoglie i fatti inizia quindi a chiedere al narratore domande per cercare di assicurarsi che tutti i fatti siano stati stabiliti e che abbiano compreso la storia per intero. Infine, l'ascoltatore che cerca sensazioni ed emozioni pone domande di follow-up per scoprire eventuali aspetti rimanenti del perché questa particolare storia è rimasta impressa nella mente del narratore, perché è stato un momento felice, triste o altro per il narratore.
4. Per quanto il tempo lo consente, provate a dare a tutte e tre le squadre la possibilità di tenere tutti i diversi ruoli, per dare loro la possibilità di esercitarsi a fare domande e ottenere il quadro completo della storia.

## Debriefing

Riunite tutti i gruppi per un debriefing insieme. Considerate le seguenti domande per il debriefing:

1. Come ti è sembrato di raccontare la tua storia in questo modo, avere altri ad ascoltarti attivamente e aiutarti a dividerne tutti gli aspetti, oltre a darti un feedback sulla loro comprensione?
2. Come hanno vissuto gli ascoltatori l'esercizio?
3. Questo esercizio strutturato ti ha aiutato a scoprire qualcosa di nuovo sulla condivisione di una storia?
4. Cosa significa "ascoltare" per te? Cosa comporta?

Fate un breve riassunto delle domande che risultano particolarmente utili per i partecipanti. Scrivetele su una flipchart se il tempo lo consente.

## Suggerimenti per il facilitatore

- Dare istruzioni sul tempo prima dell'inizio di ogni esercizio.
- Considerare una forma alternativa di autoriflessione, come camminare in silenzio per un po' per raccogliere i propri pensieri. Questo può essere seguito da alcune domande. Un'altra opzione è lasciare che i partecipanti camminino per un po' e si chiedano reciprocamente cosa hanno imparato, cosa possono portare a casa da questo laboratorio e così via.
- Può essere utile se riuscite a riassumere un po' l'argomento, sia dopo ogni attività, sia dopo il workshop nel suo insieme. In alternativa, trattatelo un po' più a lungo durante il debriefing. Esempi di punti che potrebbero essere preziosi da individuare:
  - Collegamenti a situazioni di vita reale in cui potrebbe essere utile essere un ascoltatore migliore.
  - L'ascolto attivo e buono migliora i rapporti tra le persone, può eliminare i potenziali conflitti e persino fermarli.
  - Meno equivoci. Chiarire la comunicazione.
  - Rispetto per chi sta condividendo. Essere presenti nella conversazione.
  - Un sentimento di valore elevato nell'ascoltare gli altri, mentre ne ottieni una più profonda comprensione.

## 7. GESTIRE LE EMOZIONI

 <b>Target group:</b> Giovani tra i 16 ei 30 anni Educatori giovanili e sociali	 <b>Dimensione del gruppo:</b> 8-16 partecipanti
 <b>Durata:</b> 60-90 minuti	 <b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Condivisione personale
 <b>Risorse:</b> Standard Casse	 <b>Atmosfera:</b> Spazio sicuro per la condivisione Spazio rilassante



### Obiettivo

Esplorare le emozioni e imparare i diversi modi per affrontarle.

### Risultati dell'apprendimento

- Imparare che ogni emozione può portare dei lati positivi.
- Vedere quanto è importante dare un nome alle emozioni.
- Scoprire come dare spazio e tempo alle emozioni.

### Nota sulla sede / sull'impostazione del workshop

Il workshop è stato progettato per essere implementato all'aperto: cioè sulla spiaggia, in un parco pubblico, in un giardino. Se decidete di farlo in un luogo chiuso, scegliete una stanza ampia, in cui i partecipanti possono muoversi liberamente e sentirsi a proprio agio nello spazio. La musica aiuta a creare un'atmosfera piacevole, quindi se fate il workshop fuori, ricordate di prendere le casse portatili!

### Nota sull'atmosfera necessaria per il workshop

Che si tratti di un workshop interno o esterno, provate a scegliere un luogo con barriere naturali / artificiali che aiuteranno i partecipanti a sentirsi protetti dagli estranei. Create un'atmosfera rilassante per aiutare a mettere i partecipanti nel giusto stato d'animo (al chiuso: candele, cuscini, colori tenui, tè caldo ecc., all'aperto: chiedete loro di togliersi le scarpe, di godersi il luogo e le sensazioni, di chiudere i loro occhi per sentirsi a proprio agio).

### I facilitatori

Questo seminario funziona meglio quando ci sono due facilitatori / formatori che condivideranno la spiegazione e la gestione di ogni fase dell'attività. Il facilitatore che non si occupa della spiegazione deve controllare i tempi e osservare i partecipanti per verificare se tutto va bene e se i sentimenti seguono "la strada giusta".

### Introduzione

Musica: mentre i partecipanti arrivano per il workshop, mettete una musica rilassante. Sugeriamo "Emotion" dei Bee Gees per dare il benvenuto ai partecipanti (potete scegliere anche altre canzoni, purché siano rilassanti).

Fornite una breve spiegazione sull'argomento del workshop e assicuratevi di creare un'atmosfera rilassante per aiutare i partecipanti a sentirsi a proprio agio.

### ESERCIZIO 1. (20 MINUTI)

**IMPORTANTE:** spiegate che i partecipanti non dovranno condividere le loro storie personali, ma devono solo pensare all'emozione ed esprimerla in una parola, dopo ogni domanda! Si tratta di un aspetto molto delicato e importante da comunicare prima che inizino le domande più approfondite.

Fate alcune domande ai partecipanti per aiutarli a pensare ai loro sentimenti passati o presenti in momenti diversi della loro vita in modo che possano condividere alcune emozioni con gli altri.

Alcuni esempi di domande:

- Come ti senti oggi?
- Pensa ad un momento stressante di alcuni giorni fa: come ti sei sentito? (La situazione migliore è se il gruppo ha un momento di stress comune a cui pensare):
- Pensa a un momento molto triste e difficile della tua vita: come ti sei sentito?
- Pensa a un momento meraviglioso della tua vita: come ti sei sentito?

*IMPORTANTE: si dovrebbe sempre lasciare per ultima una domanda positiva; altrimenti i partecipanti continueranno il workshop con malumore.*

Dopo aver fatto ogni domanda, date ai partecipanti il tempo necessario per pensare alla risposta, non mettete nessuna pressione e nessuna fretta. Quando rispondono: il secondo facilitatore (che non sta facendo le domande) dovrebbe scrivere tutte le parole su dei fogli mobili.

**Tutte le parole di risposta alle domande devono essere scritte sullo stesso foglio!**

Dopo aver annotato le risposte, mettete il “titolo” sul foglio, che è:

“DARE UN NOME ALLE EMOZIONI”

Spiegate che riconoscere le emozioni e dare loro un nome è il primo passo per essere in grado di affrontarle. In questa fase, può essere utile fornire uno strumento chiamato “grafico delle emozioni”, che è una lista con rappresentate le diverse emozioni. Per alcuni gruppi, non è affatto necessario, quindi potete decidere in base al target group.

## ESERCIZIO 2. (25 MINUTI)

Dopo aver dato un nome alle emozioni, si deve riflettere sul come affrontarle... ma non è facile! Quindi, per prima cosa analizzeremo come NON affrontare le emozioni.

Dividete il gruppo in coppie, fateli riflettere su una situazione vissuta nella loro vita in cui pensano che l'emozione non sia stata “ben gestita” e chiedi loro di fare un breve sketch (meno di 1 minuto) per mostrarlo agli altri partecipanti.

Dopo ogni sketch: chiedete ai partecipanti perché e come l'emozione è stata “mal gestita” e scrivete tutte le parole che dicono su un foglio. Dopo tutti gli sketch e dopo aver scritto tutte le parole, mostrate il foglio ai partecipanti e fate un piccolo riassunto. Ricordate loro che questo NON è il modo corretto di affrontare le emozioni. Poi chiedete: “quindi ... come possiamo affrontare le emozioni?”

## ESERCIZIO 3. (25 MINUTI)

Chiedete a ciascuna coppia di ripetere lo stesso sketch, ma questa volta gestendo bene l'emozione. Chiedete ai partecipanti di provare a riassumere, in una parola, perché questa volta le emozioni sono state ben gestite. Scrivete ogni parola su un altro foglio.

Mostrate il foglio ai partecipanti e mettete il titolo:

“DAI IL GIUSTO SPAZIO E TEMPO ALLE EMOZIONI”

Mettete insieme tutti e tre i fogli e spiegate che il modo giusto per iniziare a gestire l'emozione è:

- Sentire l'emozione senza negarla, riconoscerla e dargli un nome.
- Dare lo spazio giusto e il momento giusto per esprimere l'emozione, quindi fare attenzione alle emozioni delle persone che ci circondano e cercare di essere un ascoltatore attivo.

## Debriefing

Mettete la stessa musica dell'inizio e lasciate che i partecipanti si muovano nella stanza / spazio. Quando interrompete la musica, devono parlare con la prima persona che vedono e dire cosa hanno imparato da questo laboratorio. Ripetete l'operazione alcune volte, in modo che possano parlare con più di una persona (se possibile, con tutti i partecipanti).

## 8. IMPASSE

	<b>Target group:</b> Giovani tra i 16 ei 30 anni Educatori giovanili con più di 18 anni		<b>Dimensione del gruppo:</b> 10-20 partecipanti
	<b>Durata:</b> 90 minuti		<b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Condivisione personale Coinvolgimento attivo
	<b>Risorse:</b> Standard		<b>Atmosfera:</b> Calma e creativa

### Obiettivo

Esplorare diversi modi per evitare un'impasse.

### Risultati dell'apprendimento

- Migliore consapevolezza dei diversi modi di affrontare un blocco importante o un'impasse nella comunicazione.
- Più sicurezza nell'utilizzare metodi diversi per sbloccare una situazione d'impasse.

### Introduzione al laboratorio (5 minuti)

I facilitatori danno il benvenuto ai partecipanti e spiegano gli obiettivi e il programma del workshop. Evidenziate che il workshop non riguarda la ricerca di soluzioni per i problemi, ma la ricerca di modi per aggirare i blocchi completi.

### Traffico impraticabile! (10 minuti)

Create due “macchine” composte da quattro persone in ciascuna auto (due nella parte posteriore e due nella parte anteriore, unite tra loro attraverso le braccia o altri mezzi). Create una “strada stretta” usando sedie o altri partecipanti o barriere adeguate. Le macchine/partecipanti si trovano su questa strada stretta e dimostrano che cosa succederebbe se dovessero davvero passare tutte in uno spazio così stretto.

Gli altri partecipanti possono dare delle idee su cosa possono fare le macchine all’inizio. Quindi chiedete idee sui modi per risolvere il problema del blocco della strada. Iniziate con suggerimenti pratici e immediati, ma poi usate maggiormente la creatività nel trovare le risposte.

Fate un debriefing sul gioco delle macchine e analizzate quello che è successo quando tutti hanno lavorato l’uno contro l’altro. Usa la discussione e gli esempi per evidenziare che un’impasse è dove sembra che non ci sia una soluzione, ma solo un blocco totale nella comunicazione o nelle relazioni.

### Cause di un’impasse (5-10 minuti)

Fate un brainstorming con l’intero gruppo per cercare di elencare alcune delle cause principali dell’impasse (in piccoli gruppi se c’è tempo). Successivamente, create un elenco di possibili soluzioni per un’impasse e usate alcune delle risposte nei prossimi esercizi.

### Forum Theater “Boxing Match” - un aiuto dall’esterno (20-30 minuti)

Ora utilizzeremo alcune tecniche del Forum Theatre per esplorare diversi modi per sciogliere una situazione in cui vi è un’impasse. Un modo per affrontare un’impasse è quello di richiedere un aiuto esterno. Esploreremo questa idea con l’aiuto di Rocky!

Create la scena di un incontro di boxe: fingete mosse di pugilato, mettete la musica dei film di Rocky, indossate un asciugamano come

i pugili che si scaldano ecc. - anche un “ring da pugilato” se potete! I formatori / responsabili del workshop mettono in atto una situazione in cui due “pugili” sono in un vicolo cieco e sono totalmente bloccati / non si ascoltano a vicenda. Se lo desiderate, potete preparare i ruoli che alcuni volontari nel gruppo potrebbero recitare.

Il gioco di ruolo inizia con una recitazione in stile aggressivo, poi, in un momento opportuno, qualcuno suona un campanello (come in un incontro di boxe alla fine di un round) e grida “CONGELA”. Ora potete chiedere qualche idea su chi potrebbe aiutare in questa situazione. Chi potrebbe offrire supporto o dare consigli a questi personaggi per aiutarli a uscire dall’impasse? Quando ci sono suggerimenti, chiedete a un volontario di essere l’allenatore del pugile e di dare consigli quando la campana suona per la fine del round.

I personaggi possono ascoltare il consiglio e continuare il gioco di ruolo per vedere cosa succede. Questo può essere fatto un paio di volte con “allenatori” diversi ogni volta.

**Ricorda che lo scopo è calmare la situazione, non risolvere il conflitto.**

Ora create alcuni piccoli gruppi e chiedete loro di parlare di alcune delle grandi aree in cui può avvenire un conflitto nella loro famiglia, gruppi di amici, scuole, relazioni, ecc. Questo mira però solo a condividere ciò che il gruppo si sente a proprio agio di condividere. Il compito di ogni piccolo gruppo è di scambiare idee su chi potrebbe aiutare in quelle situazioni, potete essere realistici o creativo!

Fate un riepilogo e create un elenco di tutte le diverse persone che potrebbero aiutare e in che modo potrebbero aiutare. Ricordate a tutti di condividere solo le informazioni personali relative alle proprie storie.

### Il cambiamento è così piacevole, quanto un riposino (5-10 minuti)

Un altro modo per aiutare in una situazione in cui vi è un’impasse è cambiare fisicamente qualcosa. Ci sono molti modi per farlo e questa attività serve a far sì che le persone trovino il maggior numero di modi

possibile per cambiare la situazione: cambiare il tempo, il luogo, le luci, i suoni, l'atmosfera, la posizione - qualsiasi cosa!

Come primo esercizio, create delle coppie l'una di fronte all'altra e chiedete loro di memorizzare l'aspetto dell'altra persona. Ora tutti si girano e cambiano qualcosa nel loro aspetto. Dopo pochi secondi, tutti si girano di nuovo e cercano di individuare il cambiamento. Questo dovrebbe essere fatto almeno quattro o cinque volte per mostrare quanti modi diversi ci sono per cambiare.

### **“Cambia la scena!” - Modifica la scena (5-10 minuti)**

Ora sistemate due sedie una di fronte all'altra nel mezzo della stanza per mostrare un'impasse e chiedete idee diverse per cambiare la scena. Le persone possono spostare fisicamente le sedie o cambiare la stanza o spiegare ciò che farebbero per cambiare le cose o semplicemente descrivere un cambiamento.

### **Cambia l'immagine! (15 minuti)**

Dividete le persone in piccoli gruppi e chiedete loro di creare una “persona totalmente bloccata”. Possono mostrare in quanti più modi possibili la persona può essere “bloccata”, in maniera creativa e fantasiosa. Potrebbe essere a causa di pensiero bloccato, della bassa concentrazione, della mancanza di ascolto, a causa di un'arrabbiatura, di un bagaglio emotivo, ecc. Si potrebbe chiedere al gruppo di disegnare la “persona bloccata” o di crearla fisicamente usando un membro del loro gruppo e tutto ciò che hanno o qualsiasi altra risorsa che potete fornire!

### **Debriefing e valutazione finale (5-10 minuti)**



Guidate una sessione finale in cui i membri del gruppo possono condividere pensieri, sentimenti, idee che hanno sull'impasse e soprattutto se hanno scoperto qualsiasi modo per aiutare a gestire le loro situazioni di stallo. Se c'è tempo, condividete alcune delle altre idee qui sotto.

#### **Alcune altre idee possibili per aiutare le persone a tornare indietro da un'impasse:**

- Distrarre con qualcosa;
- Inventare uno scenario ipotetico (“Se io faccio questo, tu cosa saresti in grado di fare?”);
- Evidenziare (o creare) un terreno comune o nemico comune o obiettivo comune;
- Separare le persone dal problema;
- Sfidare l'ipotesi che ci sia un solo modo per vincere;
- Indagare sulla possibilità di un ulteriore scambio di informazioni;
- Insistere su criteri oggettivi;
- Chiarire la comunicazione (passato e presente);
- Pensare all'appropriatezza delle scuse.

## 9. CHIEDERE LE DOMANDE GIUSTE

 <b>Target group:</b> Chiunque	 <b>Dimensione del gruppo:</b> 10-20 partecipanti
 <b>Durata:</b> 90 minuti	 <b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Coinvolgimento attivo
 <b>Risorse:</b> ** Controlla l'Esercizio 3	 <b>Atmosfera:</b> Divertente



### Obiettivo

Sviluppare la competenza dei partecipanti nel porre domande per capire gli interessi/bisogni ed emozioni nascoste.

### Risultati dell'apprendimento:

- Conoscere quali tipi di domande esistono.
- Conoscere quali domande porre per comprendere i bisogni / interessi e sentimenti / emozioni.

### Introduzione al workshop (5 minuti)

Date il benvenuto ai partecipanti e spiegate gli obiettivi e il programma relativo al workshop.

### ESERCIZIO 1. "STORIE OSCURE" (10-15 MINUTI)

Per questa attività non avete bisogno di materiali speciali. Basta creare uno spazio e dividere le persone in due gruppi: se il gruppo totale comprende meno di dieci persone, non divideteli. Separate i gruppi. Se

ce n'è bisogno, date ai partecipanti carta e matita. Riassumete tutte le risposte su una flipchart.

Ad ogni squadra verrà chiesto di svelare il vero retroscena di un evento che racconterà il leader del gioco (facilitatore). Le squadre cercheranno di scoprire cosa è successo durante la "storia oscura" ponendo domande al leader del gioco, che può rispondere solo SÌ o NO. Non sono ammesse domande aperte o risposte descrittive. Se il leader del gioco risponde SÌ ad una domanda dal gruppo, a quel gruppo è permesso di fare un'altra domanda extra. Altrimenti, le squadre devono alternarsi nel fare domande. Non viene imposta alcuna strategia al lavoro nei gruppi, ma è consigliabile che i partecipanti facciano molte domande e l'intero processo sia mantenuto dinamico. Se i partecipanti si trovano in difficoltà, il capo del gioco dovrebbe dare loro qualche indizio e consiglio in più.

La conclusione della storia che il leader del gioco dà all'inizio è: *"Parcheggiò la sua macchina nei pressi di un hotel e perse tutto ciò che aveva in un secondo".* Il compito per i partecipanti è quello di scoprire come è successo. La risposta corretta che devono svelare è: *"Stava giocando a Monopoli con i suoi amici e mise la sua pedina a forma di auto sulla proprietà dell'hotel che apparteneva a un altro giocatore. Quindi, tutto ciò che possedeva nel gioco era perso".*

### Risultato

I partecipanti si sono esercitati a fare domande che aprono nuove prospettive.

### ESERCIZIO 2. LA TEORIA DELLE DOMANDE (15 MINUTI)

Date degli input riguardo diversi tipi di domande usando il foglio "Tipi di domande".

## Introduzione ai tipi di domande

Chiedere le domande giuste al momento giusto è uno degli strumenti più potenti per risolvere i conflitti. Le domande ci aiutano a capire cosa conta davvero, ottenere una prospettiva, valutare la nostra posizione e trovare soluzioni. È importante capire quali tipi di domande esistono e quale tipo ti aiuterà a ottenere le informazioni di cui hai bisogno. Perché facciamo domande? Le domande non esistono solo per ottenere informazioni da un'altra persona, ma anche per aiutare la persona a capire meglio se stessa. Quindi, è importante sapere perché stai per fare una domanda. Ricorda che le domande sono importanti ma non sempre hanno una risposta diretta e talvolta il valore non risiede nelle informazioni (fatti) che hai ricevuto, ma nel processo stesso, nella conversazione.

### Passo dopo passo

1. Brainstorming sui diversi tipi di domande e sul perché le chiediamo.
2. Dare ai partecipanti il tempo di pensare e di scrivere i loro suggerimenti sulla flipchart.
3. Presentare la scheda di teoria sui diversi tipi di domande.
4. Connettere la teoria alla vita reale raccontando una storia che mostra quanto sia importante porre la domanda giusta.

### Idee per aiutare:

Prima dell'inizio del workshop, è una buona idea stampare, o almeno preparare alcuni esempi per diversi tipi di domande.

## ESERCIZIO 3. "INDOVINA CHI" (30 MINUTI)

Questa attività richiede una preparazione extra. Ci sono i seguenti ruoli: facilitatore principale, attore che sarà la persona misteriosa, una persona che tiene i tempi/ aiutante (facoltativo) e partecipanti.

## Risorse / materiali extra

Flipchart, carta A4, 3 penne, diversi pennarelli o matite (questo non è obbligatorio ma è consigliato) Aggiuntivo: costume per la persona misteriosa (ad esempio la palla Wilson, bastoncini di legno, coperta per nascondere la persona, vernice per il viso).

### Istruzioni

1. Riassumete le parti precedenti del workshop e spiegate ai partecipanti che ora saranno in grado di testare la loro efficienza nel porre le domande giuste. Spiegate ai partecipanti il concetto di un gioco di simulazione, basato sul gioco di ruolo e sulla recitazione in uno scenario fittizio.
2. L'obiettivo del gioco è quello di scoprire la storia e l'identità di una persona misteriosa nascosta da qualche parte dalla vista dei partecipanti (preferibilmente in un'altra stanza). La persona misteriosa sta affrontando un problema difficile che i partecipanti devono scoprire. Per fare ciò, i partecipanti saranno divisi in gruppi e ad ognuno di loro verrà dato uno speciale codice di condotta che dovranno seguire.
3. Dividete i partecipanti in 3 squadre: il numero perfetto è di 3-7 persone per gruppo (se avete più persone create più squadre). Ogni squadra avrà l'opportunità di incontrare la Persona Misteriosa e di scoprire il più possibile su di lui / lei (e su qual è il problema che lui o lei sta affrontando). Durante gli incontri, a ciascuna squadra sarà permesso di chiedere un solo tipo di domande:

**Squadra 1 = Domande Chiuse (Sì / No).**

**Squadra 2= Domande provocatorie.**

**Squadra 3= Domande che cambiano la prospettiva.**

4. Il gioco avrà tre round in totale. All'inizio dell'esercizio, ogni squadra riceverà 5 minuti per preparare e scrivere le domande che vogliono

porre. Quindi, il primo gruppo lascerà la stanza e incontrerà la persona misteriosa per 2 minuti. Dopo di loro, seguiranno i gruppi 2 e 3, ciascuno con la stessa quantità di tempo per la discussione. Dopo il primo round, i partecipanti saranno in grado di incontrare nuovamente la Persona Misteriosa durante i round due e tre. Mentre un gruppo si trova con la Persona Misteriosa, gli altri hanno il tempo di rivalutare le loro domande e di pianificare i prossimi passi.

5. Dopo che tutti i round sono finiti, date ai partecipanti 5 minuti per mettere su una flipchart tutto quello che hanno scoperto sulla Persona Misteriosa per poi presentarlo agli altri gruppi.

### Suggerimenti per variare

- Ogni squadra ha il suo tipo di domanda fino alla fine;
- Ogni squadra deve provare tutti i tipi di domande, uno per uno;
- Le squadre potrebbero avere solo un tipo di informazioni da scoprire, ad esempio, solo scoprire fatti / sentimenti / soluzioni.

I facilitatori possono aiutare i partecipanti a trovare le domande giuste per raggiungere l'obiettivo. Se necessario, fornire suggerimenti per aiutare i partecipanti ad arrivare alla risposta.

### Il compito dell'attore - "Persona misteriosa: Robinson Crusoe"

Il compito principale dell'attore è quello di rispondere alle domande come se fosse solo su un'isola (come Robinson Crusoe nel libro o Tom Hanks nel film Castaway). L'attore si troverà in un'altra stanza, in qualche modo nascosto ai partecipanti. Affidandosi alla storia del libro e del film, l'attore risponderà alle domande delle squadre: dopo l'intervista, l'attore incontrerà i partecipanti e racconterà la sua storia. Per contribuire ancora di più al raggiungimento dell'effetto, l'attore può vestirsi come il personaggio.

### Risultato

I partecipanti sanno quale tipo di domande produce quale tipo di risposte. Capiranno la differenza tra domande aperte e chiuse, domande con intenti, ecc. Le squadre vedranno che le informazioni e le immagini che si ottengono sono diverse a seconda del tipo di domande che vengono chieste.

### Debriefing (10 min)

La parte principale del debriefing sarà analizzare il lavoro svolto nell'ultimo esercizio.

Create un'atmosfera accogliente, se possibile, sedetevi su dei cuscini.

### Struttura

- Usare una parola per descrivere i sentimenti dei partecipanti dopo l'esercizio.
- Riassumere ogni attività in generale, usando le idee dei partecipanti. Riflettere sul processo, su ciò che era importante. Chiedi loro come tutto è collegato come un unico workshop; c'è una connessione generale?
- Gestire la conclusione rivelando gli obiettivi del workshop.
- Chiedere ai partecipanti di dire cosa hanno imparato dal workshop.



## TIPI DI DOMANDE

### Aperte

Cosa è importante per te?

Cosa hai già provato per risolvere questo?

Come ti senti a riguardo?

Quale sarebbe una buona soluzione per te?

C'è nient'altro?

### Chiuse

Vuoi X?

Hai provato a parlare direttamente?

Questo ti fa sentire arrabbiato?

X sarebbe un buon risultato?

### Capire cos'è importante - Domande sistemiche

- Chi è coinvolto? Chi altro?
- Chi prende le decisioni?
- Chi è il responsabile?
- Chi è toccato da qualsiasi decisione?
- Che cosa è stato fatto finora e da chi?

### Capire cos'è importante - Domande provocatorie

- Potrebbe esserci qualcosa di completamente diverso in corso qui?
- Si tratta davvero di ciò che pensi?
- Le tue aspettative sono realistiche?
- Che cosa hai fatto per causare questo problema?
- Che cosa stai facendo per assicurarti che tutto rimanga così com'è?
- In che modo stai beneficiando di questo conflitto?

### Domande che cambiano e acquistano prospettiva

- Puoi metterti nei panni dell'altra parte? Come ti fanno sentire?
- Cosa direbbe una terza parte non coinvolta riguardo a questa situazione? Un bambino? Un altro capo? Il tuo partner innamorato? Un esperto indipendente? Un giudice? Un prete?
- Immagina di essere in vacanza, a miglia di distanza, in spiaggia con i tuoi amici. Che aspetto ha questo problema da lì?
- Puoi mettere tutto questo in prospettiva? Quanto è importante in relazione ad altre cose nella tua vita o nei tuoi affari?

- Come pensi che sarà la situazione fra due settimane / un mese / un anno / cinque anni?

### Domande valutative

- Chiedere alternative: puoi scegliere tra A e B. Qual è migliore? Perché?
- Valutazione con una scala: su una scala da 0 a 10, dove 0 significa "non è affatto importante" e 10 "essenziale", come valuteresti i tuoi diversi interessi / le tue opzioni?

### Domande paradossali

- Come potrebbe tutto peggiorare?
- Cosa dovresti fare per peggiorare le cose?
- Immagina il peggior risultato possibile? È davvero così brutto?

### Domande mirate alle soluzioni e alle risorse

- Pensa a tutto ciò che puoi fare per risolvere questo in modo soddisfacente.
- Come sei riuscito ad affrontare la situazione così bene finora?
- Quale sarà il tuo primo passo?
- Quali risorse hai personalmente - in te stesso - per aiutare risolvere questo?
- Quali risorse ci sono altrove - altre persone, istituzioni, ecc. - che possono aiutarti a risolvere questo?
- Immagina di aver risolto questo problema - cosa succede in seguito?

### The MIRACLE Question (per domande avanzate, tratte da Steve de Shazer)

*Immagina di dormire molto bene questa notte, vai a letto presto, leggi un po', il letto è bello e caldo. Dormi profondamente e ti svegli riposato. La mattina seguente è avvenuto un miracolo. Apri gli occhi, il mondo sembra diverso. Il tuo problema è sparito. Il miracolo è che tutto quanto è positivo. Tutto è risolto, tutte le domande hanno una risposta. Sei soddisfatto. Tu sei felice.*

- Come sai che è successo un miracolo?
- Chi altri lo nota?
- Come ti senti ora? Cosa è cambiato?

## 10. TOO MANY COOKS SPOIL THE... TALK! WORKSHOP SUL PARLARE DEL PARLARE

 <b>Target group:</b> Giovani tra i 16-30 anni Educatori giovanili con più di 18 anni	 <b>Dimensione del gruppo:</b> 6-24 partecipanti
 <b>Durata:</b> 90 minuti	 <b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Discussioni basate sulle attività
 <b>Risorse:</b> Varie preparazioni	 <b>Atmosfera:</b> Divertente e creativa Controlla in seguito



### Obiettivo

Comprendere i benefici della comprensione e della pianificazione della struttura di una conversazione.

### Risultati dell'apprendimento

- Comprensione degli elementi che costituiscono ogni conversazione e conoscenza dei vantaggi di avere un ordine nella struttura della conversazione.
- Risparmiare tempo ed energia nelle conversazioni impostando e raggiungendo obiettivi chiari.
- Mantenere relazioni migliori comprendendo gli obiettivi delle persone coinvolte nella conversazione.
- Fare pratica con il processo di creazione di una conversazione complessa come la discussione di gruppo.
- Sapere come impostare la struttura delle conversazioni.

## ESERCIZIO 1. DALLA CUCINA ALLA CREAZIONE DI UNA CONVERSAZIONE (45 MINUTI)

Questo compito consentirà ai partecipanti di sperimentare una conversazione di gruppo e di identificare diversi elementi importanti per condurre qualsiasi tipo di conversazione.

### Preparazione

Avete bisogno di carte con immagini / nomi stampati che rappresentano diversi aspetti della cucina.

### Istruzioni

Date il benvenuto ai partecipanti. Chiedete loro di sedersi in gruppi di 4-6 persone attorno a dei tavoli preparati in anticipo. Sui tavoli, mettete delle carte, ognuna delle quali rappresenta diversi aspetti della cucina.

Preparate quante più carte possibili (almeno 30, 40) e cercate di essere creativi. Potete trovare alcune idee sul foglio extra appena dopo la descrizione del workshop. Le carte dovrebbero consentire ai partecipanti di "cucinare" pasti diversi e nello stesso tempo di ispirare la discussione su cosa e come fare. Molte cose possono accadere in cucina e il cuoco perfetto prenderebbe in considerazione tutto.

Dite ai partecipanti di ogni gruppo che stanno gestendo una cucina in un centro giovanile e sulle carte troveranno cose diverse che di solito vengono utilizzate o che possono essere trovate in cucina. Chiedete a ciascun gruppo di preparare un menu e un piano di cottura per il giorno, considerando tutte le informazioni sulle carte: il che significa che potrebbero avere risorse limitate, potrebbero arrivare diversi clienti e verificarsi incidenti. Ogni gruppo ha 10 minuti per completare l'attività.



## Debriefing

Chiedete ai partecipanti informazioni sulle loro emozioni e sul processo: è stato difficile? Sono riusciti a portare a termine il compito? Sono soddisfatti dei risultati?

Mantenete i partecipanti nell'umore "culinario" chiedendo se gli piace l'esercizio, se gli piace cucinare nella vita reale, ecc. Cucinare è un'attività difficile per loro? Richiede molto impegno, pianificazione e considerazione? Nella vita reale è normalmente più facile cucinare rispetto all'esercizio? Cosa lo rende più semplice nella vita reale?

Chiedete ai partecipanti di immaginare di aver bisogno di preparare una gustosa torta. Chiedete loro di che cosa avrebbero bisogno per farlo. Scrivete su una flipchart le idee dei partecipanti e raggruppatele se necessario in queste tre categorie: ingredienti, tempo e ricetta. È inoltre possibile dare un simbolo a queste diverse categorie con disegni o incollando immagini stampate.

Discutete con i partecipanti l'idea che la conversazione sia un po' come cuocere una torta. Ci sono:

- **Ingredienti** - gli argomenti e le questioni che intendi trattare nella conversazione possono influenzare il risultato finale della conversazione. È importante decidere e sceglierli consapevolmente, proprio come con gli ingredienti per una torta;
- **Tempo** - il tempo è importante in entrambi i casi ed è bene impostarlo prima del processo. Immagina cosa succederebbe a una torta se non avessi impostato il tempo giusto!
- **Ricetta** - puoi improvvisare, ma in conversazioni difficili / importanti è necessaria una ricetta, il che significa la struttura, il piano degli argomenti e dei problemi. Se si crea un'atmosfera sicura, ci si può concentrare maggiormente su questioni importanti.

Potete anche menzionare la cottura (tecnica) e l'esperienza (qualità):

- **Cottura** - la conversazione è un processo creativo proprio come la cottura, quindi non si conoscono mai i risultati all'inizio e bisogna essere aperti e pazienti durante il processo.
- **Esperienza** - per essere un buon cuoco devi esercitarti - anche con le conversazioni! Quando pratici, impari cosa funziona meglio e cosa non funziona affatto.

Riassumendo: congratulatevi con i partecipanti per la loro conoscenza della cottura e per la loro conoscenza riguardo alla costruzione di una conversazione e dei suoi ingredienti principali.

## ESERCIZIO 2. DAL CAOS ALLA STRUTTURA (45 MINUTI)

Questo compito consentirà ai partecipanti di sperimentare quella situazione in cui devono soddisfare interessi e opinioni diversi al fine di raggiungere un obiettivo comune. Essi sperimenteranno l'importanza degli elementi costituenti della conversazione menzionati nell'esercizio precedente e rifletteranno sull'idea di migliorare la conversazione seguendo una struttura precisa.

### Preparazione

Stampate le carte con i vari ruoli (vedi il foglio aggiuntivo dopo questo workshop con l'elenco dei diversi ruoli).

### Istruzioni

Invitate i partecipanti a mettere in pratica le conoscenze che hanno individuato ed espresso nell'esercizio precedente attraverso il gioco di ruolo. Dividete i partecipanti in gruppi con idealmente 5 persone ciascuno poiché ogni gruppo contiene 5 ruoli diversi. Un gruppo può essere formato con un minimo di 4 partecipanti. Se avete più di 6 partecipanti nel gruppo potete raddoppiare alcuni ruoli.

Distribuite i ruoli casualmente tra i partecipanti. Presentateli con la descrizione della situazione e chiedete loro di improvvisare una



discussione di gruppo (in caso di più di 1 gruppo, le discussioni saranno parallele). I partecipanti avranno 10 minuti per la discussione.

### Descrizione della situazione

*Siete un gruppo di compagni di classe, il vostro insegnante vi ha chiesto di pianificare una gita scolastica comune. Non avete avuto il tempo di incontrarvi prima e oggi vi ritrovate per la prima e l'ultima volta a prendere le decisioni finali. Avete 10 minuti per elaborare il piano completo e inviarlo al vostro insegnante, altrimenti il viaggio verrà annullato.*



### Debriefing

Dopo 10 minuti chiedete a tutti di tornare in cerchio. Fate delle domande su:

- i sentimenti (come si sentono dopo questo esercizio);
- il processo (quali erano i loro compiti e interessi, cosa è successo, chi ha iniziato, chi ha parlato di più, cosa ha reso la discussione difficile, quali tecniche hanno usato per rendere più facile il raggiungimento del loro obiettivo);
- la versioni alternative del processo (cosa potresti fare per migliorarlo, quali elementi aggiungere o rimuovere).

Annotate tutte le idee dei partecipanti su una flipchart. Cosa può essere migliorato nella conversazione e come? Attirate l'attenzione sull'idea di creare un piano che aiuti a migliorare la conversazione. Discutete con i partecipanti e introducete, se necessario, i seguenti elementi per il piano della conversazione:

1. Pianificazione del processo;
2. Scelta degli argomenti di cui parlare;
3. Decidere di che cosa NON parlerai;
4. Impostare delle priorità;
5. Passare dal generale al dettaglio;
6. Dare un ordine;
7. Mantenere il tempo;

8. Scelta del responsabile del processo;
9. Pianificazione dei passi successivi.

Dopo una breve discussione, chiedete ai partecipanti di fornire uno per uno un esempio dei vantaggi dell'uso di un piano per le conversazioni. Se necessario, completate la loro riflessione menzionando quanto segue:

- Risparmio di tempo ed energia;
- Avere obiettivi chiari e raggiungerli facilmente;
- Mantenere relazioni;
- Migliore comprensione degli obiettivi degli altri partecipanti della conversazione.

Congratulatevi con i partecipanti per il loro impegno e il loro intenso lavoro.

## Liste del cibo e della cucina (Esercizio 1)

Ecco una lista di possibili idee per l'attività sul cibo e la cucina. Naturalmente, potete integrarla con le vostre idee - più idee, più varietà!

### Utensili:

- padella
- 1 pentola grande
- 2 cucchiaini grandi
- forchetta
- etc.

### Cibo:

- farina
- 6 uova
- 1l di latte
- 4 pomodori
- 1 pomodoro andato a male
- noci
- etc.

### Sicurezza in cucina:

- tagliarsi un dito
- reazione allergica
- piatto bruciato
- chiamata di emergenza
- etc.

### Elettrodomestici:

- fornello
- forno a microonde
- 1 forno
- etc.

### Tipologia dei clienti:

- vegano
- intollerante al lattosio
- molto affamato
- celiaco
- signora elegante
- cibo di strada
- etc.

### Stili di cucina:

- tradizionale
- picnic
- cena davanti alla TV
- snacks
- cena formale

## Ruoli (Esercizio 2)

1. Il tuo ruolo è molto importante. Sei il responsabile della visibilità del tuo progetto di viaggio, che è obbligatoria per il tuo sponsor. Hai diverse idee di progetto, tra cui magliette, tazze, penne, adesivi e quaderni. Vuoi discuterne dettagliatamente con i tuoi amici. Fai domande, consultati con le altre persone sulle idee che hai e

prendete la decisione finale insieme. Hai solo 10 minuti. Assicuratevi di dire la tua opinione.

2. Il tuo ruolo è molto importante. Sei il responsabile per le scorte di cibo: panini, latte, snack, pacchetti alimentari, frutta, ecc. E sei responsabile anche delle esigenze alimentari di altre persone. Proponi il menù per i prossimi 3 giorni. Assicuratevi che tutti siano d'accordo. Fai domande, consultati con le altre persone sulle idee che hai e prendete la decisione finale insieme. Hai solo 10 minuti. Assicuratevi di dire la tua opinione.
3. Il tuo ruolo è molto importante. Sei il responsabile dell'alloggio durante il viaggio. Hai trovato 3 Guest House diverse e vuoi presentarle agli amici. Ogni sede ha diverse opzioni relative a posizione, prezzo, camere doppie o multiple e altri servizi. Assicuratevi che tutti siano d'accordo con la tua offerta. Fai domande, consultati con le altre persone sulle idee che hai e prendete la decisione finale insieme. Hai solo 10 minuti. Assicuratevi di dire la tua opinione.
4. Il tuo ruolo è molto importante. Sei il responsabile dell'intrattenimento durante il viaggio. Hai controllato l'offerta culturale della città: concerti, cinema, eventi di danza, musei. Hai raccolto diversi giochi da tavolo, giochi con le carte e idee per attività sportive. Sei molto appassionato del tuo ruolo e vorresti presentare tutte le tue idee ai tuoi amici. Fai domande, consultati con le altre persone sulle idee che hai e prendete la decisione finale insieme. Hai solo 10 minuti. Assicuratevi di dire la tua opinione.
5. Il tuo ruolo è molto importante. Sei il responsabile dei soldi che hai ricevuto dal tuo sponsor. Devi tenere un controllo su tutti i soldi per il viaggio. Verificare i costi in dettaglio. Raccogli tutti gli scontrini. È inoltre necessario preparare un elenco di partecipanti con tutti i dati personali: nome, cognome, data di nascita, luogo di nascita, sesso, numero identificativo, numero di telefono, indirizzo, e-mail.

6. Il tuo ruolo è molto importante. Sei responsabile del trasporto durante il viaggio. Hai controllato autobus, treni e altre opzioni. Sei anche responsabile del trasporto locale - biciclette, percorsi pedonali ecc. Presenta tutte le tue idee ai tuoi compagni. Fai domande, consultati con le altre persone sulle idee che hai e prendete la decisione finale insieme. Hai solo 10 minuti. Assicurati di dire la tua opinione.

## 11. GENERARE SCELTE E CREARE SOLUZIONI

 <b>Target group:</b> Chiunque	 <b>Dimensione del gruppo:</b> 10-20 partecipanti
 <b>Durata:</b> 90 minuti	 <b>Tipo di attività richiesta:</b> Pensiero creativo Coinvolgimento attivo Discussioni
 <b>Risorse:</b> Carta bianca e colorata Pennarelli, Forbici, Scotch	 <b>Atmosfera:</b> Spazio sicuro per condividere

### Obiettivo



Comprendere che ogni conflitto ha più di una soluzione ed è bello essere creativi nel trovarle.

### Risultati dell'apprendimento

- Essere creativi nel proporre soluzioni al conflitto.
- Imparare ad analizzare ogni situazione di conflitto da più angolazioni.
- Capire quanto sia importante identificare sempre i bisogni fondamentali delle parti in conflitto.

### Introduzione al laboratorio (5 min)

Date il benvenuto ai partecipanti e spiegate gli obiettivi e il programma relativo al workshop.

## ESERCIZIO 1. "SOLO COLUI CHE..." (10 MINUTI)



### Preparazione

Avrete bisogno di una stanza piuttosto grande o di uno spazio aperto dove i partecipanti possano correre in sicurezza. Nella parte posteriore della stanza posizionare una linea sul pavimento che andrà a creare il cosiddetto "spazio sicuro". I partecipanti dovrebbero avere la possibilità di correre all'interno di quest'area. Il facilitatore si posizionerà tra i partecipanti e la linea e fermerà le persone che decidono di non seguire le regole del gioco.



### Istruzioni

I partecipanti devono attraversare la linea sul retro della stanza, che è sorvegliata dal facilitatore e raggiungere lo spazio sicuro. Per farlo, devono soddisfare ogni volta le condizioni nominate dal facilitatore. Il facilitatore dirà, infatti, le frasi che spiegano chi può attraversare la linea. Il compito dei partecipanti è quello di dimostrare di soddisfare le condizioni e di andare oltre il facilitatore. Molto spesso le soluzioni ovvie non funzionano, quindi i partecipanti devono essere creativi. Nel caso in cui non possano soddisfare la condizione, potrebbero decidere di "imbrogliare" e correre attraverso la linea sorvegliata dal facilitatore. Tuttavia, se il facilitatore li tocca mentre attraversano "illegalmente", perdono e devono lasciare il gioco.

Il punto del gioco è quello di capire che non ci sono regole su come possono essere soddisfatte le condizioni nominate dal facilitatore. Le condizioni sono spesso assurde, irrealistiche e impossibili da completare. I partecipanti devono usare la loro creatività e immaginazione per arrivare all'area sicura.

#### Esempi di affermazioni:

- Possono passare solo quelli che indossano il blu.
- Possono passare solo quelli che si comportano come un Jedi.
- Possono passare solo gruppi di cinque persone.

- Possono passare solo i gattini carini.
- Possono passare solo quelli con 4 mani.

### Risultato

I partecipanti hanno vissuto sulla propria pelle la situazione in cui potevano utilizzare diverse soluzioni, non solo quelle ovvie. Sono consapevoli che c'è sempre più di una soluzione al problema. A volte hanno solo bisogno di tempo per trovarlo.

## ESERCIZIO 2. "CARTA AMORE BATTAGLIA" (15 MINUTI)

### Preparazione



La stanza del workshop dovrebbe essere divisa in tre parti. Le parti più lontane saranno utilizzate dalle squadre opposte come quartier generale e lo spazio intermedio sarà il loro punto d'incontro.

### Istruzioni



I partecipanti sono divisi in due gruppi. I gruppi si alternano nel progettare messaggi d'amore per l'altra squadra utilizzando solo un pezzo di carta e un pennarello. Ogni volta, il modo in cui esprimono i messaggi d'amore dovrebbe essere diverso e le squadre non possono riutilizzare le tecniche degli avversari.

La preparazione iniziale è di 3 minuti. Il primo turno è deciso dal gioco sasso-carta-forbici. I rappresentanti di entrambe le squadre si incontrano nel mezzo e mostrano nello stesso momento o sasso, o carta o forbici. Sasso batte le forbici, le forbici battono la carta e la carta batte il sasso. La squadra vincente inizia. Prima di ogni turno, la squadra ottiene 1 minuto per prepararsi. Il gioco si interrompe quando viene soddisfatta una delle seguenti condizioni: (1) il tempo per l'esercizio è finito, (2) una squadra non ha il messaggio successivo, (3) una squadra esaurisce la carta (tuttavia un pezzo di carta può essere utilizzato in più turni).

## Risultato

I partecipanti comprendono che anche la maggior parte dei problemi e dei concetti astratti possono essere risolti - o spiegati - in molti modi diversi. Sono anche consapevoli che è possibile trovare soluzioni creative nonostante le risorse limitate.

### ESERCIZIO 3. ATTIVITÀ PRINCIPALE “COME SALVARE ROMEO E GIULIETTA” (40 MINUTI)



#### Risorse

Scala dell'amore / morte con l'indicatore per Romeo e Giulietta, post-it e indicazioni con i minuti rimanenti (1, 3, 5, 10, 15 minuti).



#### Istruzioni

L'obiettivo del gioco è quello di impedire a Romeo e Giulietta di uccidersi offrendo opzioni alla coppia, alle loro famiglie e agli altri cittadini su come stare insieme ed evitare il suicidio.

I partecipanti a questa attività lavorano tutti insieme in un'unica squadra e rappresentano gli abitanti della bella Verona.

Posizionate sulla flipchart o sul muro una scala con due estremi: “Amore” e “Morte”. Un indicatore con Romeo e Giulietta dovrebbe essere posizionato nel mezzo. Lo scopo dei partecipanti è quello di aiutare Romeo e Giulietta a raggiungere l'Amore. I partecipanti perdono se l'indicatore raggiunge la Morte. Durante il gioco, i partecipanti hanno diverse opzioni su come avvicinare Romeo e Giulietta al lato “Amore”. Possono dare consigli e parlare con tutti i personaggi della storia (rappresentati dai facilitatori). Ogni azione dei partecipanti avvicina Romeo e Giulietta a un lato della scala o all'altro. I partecipanti possono scrivere le loro proposte su una nota adesiva e metterle sulla flipchart/muro con la scala. I facilitatori decidono imperativamente sulla direzione del movimento dell'indicatore lungo la scala.

Ogni 5 minuti, i facilitatori danno ai partecipanti una carta “Notizie” che modifica leggermente le regole del gioco. Il ruolo dei facilitatori è quello di guidare i partecipanti attraverso il processo e di creare carte “Notizie”, a seconda delle scelte dei partecipanti: le carte possono, infatti, allontanare i partecipanti dalla direzione in cui stanno andando e costringerli ad esplorare alternative.

#### Esempi di “Notizie”:

- *C'è la peste in città (i cittadini più attivi non possono parlare per 5 minuti perché sono all'ospedale per riprendersi dalla peste!)*
- *Montecchi e Capuleti sono in guerra. I cittadini possono parlare solo con Romeo o con Giulietta*
- *Romeo e Giulietta sono scomparsi. I cittadini possono parlare solo con le loro famiglie.*

#### Debriefing (10 minuti)



Chiedete al gruppo di sedere tutti insieme in un cerchio. Fategli delle domande sui loro sentimenti e sul processo. È stato difficile salvare Romeo e Giulietta dalla loro miserabile fine? Come hanno fatto? Cosa li ha aiutati? Quali sono stati i maggiori ostacoli che hanno dovuto affrontare? Quali soluzioni si sono rivelate più utili? Era ovvio fin dall'inizio o hanno avuto bisogno di essere creativi e inventarli?

Chiedete ai partecipanti di scrivere suggerimenti su come creare opzioni e trovate soluzioni basate su ciò che hanno appreso dal workshop. Riassumete i risultati. Incoraggiate i partecipanti a fare domande. Se siete soddisfatti del risultato, potrebbe essere anche un buon momento per una foto di gruppo!

## 12. ESPLORANDO L'ACCORDO

 <b>Target group:</b> Chiunque	 <b>Dimensione del gruppo:</b> 4-20 partecipanti
 <b>Durata:</b> 60-90 minuti	 <b>Tipo di attività richiesta:</b> Attività teatrali Coinvolgimento attivo
 <b>Risorse:</b> Guarda foglio aggiuntivo	 <b>Atmosfera:</b> Guarda i dettagli sotto



### Obiettivi

- Trovare diverse prospettive di analisi nel conflitto.
- Esplorare possibili modi per raggiungere un compromesso aumentando la consapevolezza degli interessi e dei bisogni che sono dietro a un conflitto.
- Scoprire la ZOPA (Zone of Possible Agreement) - Zona del Possibile Accordo.

### Risultati dell'apprendimento

- Indagare il conflitto usando prospettive utili e più razionali.
- Indagare la posizione dell'altro lato in modo positivo e costruttivo.
- Aumentare la conoscenza del concetto di ZOPA
- Conoscere alcune tecniche che aiutano a scoprire le diverse possibilità di accordo.

Prima di utilizzare il workshop potresti familiarizzare con i seguenti termini, usati spesso nelle negoziazioni:

**BATNA** (*Best Alternative To Negotiated Agreement*) - Migliore Alternativa in un Accordo Negoziato - La BATNA è il risultato migliore che tu, in quanto parte nel conflitto, puoi ottenere se lasci il tavolo delle trattative e cerchi di trovare una soluzione alla controversia da qualche altra parte (cioè in tribunale). Di solito la BATNA aiuta a valutare se la mediazione o la negoziazione è più proficua rispetto ad altri metodi per risolvere il conflitto e mostra quanto una parte può riuscire ad ottenere.

**WATNA** (*Worst Alternative To Negotiated Agreement*) - Peggior Alternativa in un Accordo Negoziato - Funge da opposto della BATNA e aiuta a valutare qual è il peggior scenario possibile se le parti non trovano da sole una soluzione al conflitto.

*Esempio: sei un dirigente scolastico e responsabile per l'organizzazione di una gita di due giorni. Stai discutendo il programma con i tuoi colleghi di altre classi e le loro idee sono molto diverse dalla tua.*

*La tua BATNA: la tua classe parte per la gita da sola, senza i coetanei delle altre classi. La tua posizione all'interno del gruppo aumenta di importanza e le persone ora ti rispettano di più. Durante il viaggio, tutti si divertono ma mancano i compagni di altre classi.*

*La tua WATNA: nessuno partecipa alla gita scolastica perché gli alunni non riescono a trovare un accordo sul piano. La tua posizione di leader si indebolisce e perdi rispetto i tuoi amici.*

**ZOPA** (*Zone of Possible Agreement*) - Zona di Possibile Accordo - Si tratta della zona che si trova in mezzo alle parti. Questo termine spiega, infatti, lo spazio in cui tutte le parti in conflitto possono trovare alcuni motivi validi in comune. Trovare il tuo posto nella ZOPA richiede di ridimensionare le proprie aspettative - al fine di potersi concentrare su altre. La zona di accordo possibile copre solo le concessioni che le parti sono disposte a fare rimanendo comunque soddisfatti del risultato.



### Preparazione / materiali

- Musica energica / hard rock (ad es. "Thunderstruck" - AC / DC) per la prima attività;
- Colonna sonora di una battaglia navale (cioè barche che affondano, colpi di cannone...);
- Divisori o altro da usare per dividere lo spazio in 2 aree separate (o più se ci sono più squadre);
- La descrizione di un conflitto che deve essere adattato al target group (descrizione della situazione e della posizione di UNA parte per ogni squadra) **IMPORTANTE**: la descrizione del conflitto deve essere **MOLTO** chiara;
- il facilitatore (o i facilitatori) del workshop dovrebbe avere familiarità con il concetto di ZOPA.



### Atmosfera

Questo seminario funziona meglio se si crea una drammatica sensazione di conflitto che successivamente verrà esplorata per trovare soluzioni costruttive. I seguenti punti ti aiuteranno in questo:

- Prima del seminario, preparare la stanza con due aree separate, l'una di fronte all'altra (in conflitto), se ci sono più di due squadre, preparare un'area per ogni squadra.
- All'inizio, la sensazione principale che i partecipanti devono provare è un sentimento di opposizione e conflitto: grazie alla musica (hard rock), lo spazio diviso in angoli opposti e la descrizione delle posizioni conflittuali di ogni squadra, i partecipanti sentono l'orgoglio della propria posizione.
- Ogni squadra deve "urlare" all'altro la sua posizione e il suo punto di vista. L'obiettivo è che i partecipanti si sentano frustrati, arrabbiati e sconvolti. Anche la musica è utilizzata con questo scopo.
- Poi, durante il gioco, i partecipanti diventeranno più razionali, analizzando gli interessi e le esigenze dietro le proprie posizioni, la tensione diminuirà (e anche il volume della musica), i sentimenti saranno più calmi e le squadre inizieranno ad ascoltare e razionalizzare gli interessi e le esigenze dell'altro lato... senza urlare. Ora si sentono più calmi e sicuri, si stanno

preparando a capire il punto di vista degli altri e a trovare la ZOPA.

### Introduzione al workshop (5 minuti)

Date il benvenuto ai partecipanti, spiegate il workshop, i suoi obiettivi e le attività della sessione.

Quando arriva il gruppo, è consigliato fare un energizer per aiutare i partecipanti a conoscersi meglio e a metterli nell'umore di lavorare insieme. Ricordati sempre di spiegare chiaramente le regole dell'energizer.

### ESERCIZIO 1. CHI URLA PIÙ FORTE?

Preparate la stanza: dividete le sedie in due gruppi (o quattro) opposti l'un l'altro.

C'è un conflitto (correlato all'esperienza del target group) e ogni squadra riceve una carta in cui viene spiegata la sua posizione. Spiegate molto chiaramente il conflitto a ciascun gruppo, perché la situazione deve essere molto chiara. Ogni parte deve analizzare la propria posizione. Per aiutare la squadra a prendere in considerazione la propria posizione nel conflitto, date loro due carte con su scritte due domande: "Come ti senti?", "Cosa desideri di più?" Spiegate che dopo pochi minuti (8-10 minuti), avranno 5 minuti per informare l'altra squadra riguardo la loro posizione e i loro sentimenti, ma ci sarà tanto rumore (qui la musica entra in gioco) e quindi dovranno gridare.

Ora ogni squadra ha 5 minuti per spiegare sia la sua posizione che i suoi sentimenti, contemporaneamente e sopra la musica ad alto volume.

Il risultato sarà che le due squadre si urleranno contro a vicenda creando il caos e un alto livello di stress e frustrazione. Date loro più tempo se pensate che non hanno urlato abbastanza: a volte le squadre hanno bisogno di più tempo per "sentire" il conflitto e gridare a voce alta le loro posizioni, quindi sarebbe meglio non fermarle prima che ciò accada.

Fate un resoconto con i partecipanti delle loro emozioni riguardo all'attività e introducete il passo successivo: l'analisi più profonda degli interessi e dei bisogni dietro le LORO POSIZIONI (NON SPIEGATE ora che alla fine analizzeranno anche la posizione dell'altro lato!).

## ESERCIZIO 2. BATTAGLIA NAVALE

Ogni squadra inizia rispondendo alle domande sulla propria posizione nel conflitto:

- Cosa accetteresti?
- Cosa desideri di più?
- Cosa non accetteresti mai?

Quando tutte le domande hanno una risposta, è tempo di giocare a Battaglia Navale, come mostrato sul foglio aggiuntivo. "Spiegazione del gioco Battaglia Navale".

### ZOPA

Ora che ogni squadra ha una struttura più chiara del conflitto, spiegate loro che porre domande era il punto chiave per scoprire gli interessi e i bisogni dell'altra parte. Mettete tutti i simboli della Battaglia Navale sul foglio della ZOPA (che avete già preparato): spiegate quali, tra tutte le esigenze e le priorità delle squadre, si trova nella ZOPA e quale no: questo è il modo di definire la Zona di Possibile Accordo.

A		B
<b>WATNA</b> (Cosa "A" non accetterebbe mai)		<b>BATNA</b> (La migliore delle opzioni per "B")
	(Cosa "A" accetterebbe ) <b>ZOPA</b> (Cosa "B" accetterebbe )	
<b>BATNA</b> (La migliore delle opzioni per "A")		<b>WATNA</b> (Cosa "B" non accetterebbe mai )

## Valutazione (e debriefing)



Ogni partecipante riceverà due post it con colori diversi. In un post it dovrebbero scrivere qualcosa (una parola o una frase) su come si sentono alla fine del workshop; sull'altro, dovrebbero scrivere tutto ciò che hanno imparato dal workshop.

A seconda del gruppo, potete chiedere loro di condividere con il gruppo che cosa hanno scritto sui post it (non costringeteli, solo se lo desiderano). Oppure, i post it possono essere raccolti e condivisi con il gruppo senza citare i nomi.

## SPIEGAZIONE DEL GIOCO "BATTAGLIA NAVALE"



### Preparazione

Create delle tabelle per il gioco (2 per ogni squadra) come nel diagramma. Se avete un gruppo molto attivo, potete ingrandire il grafico e prolungare la durata del gioco; per un gruppo meno attivo, riducetelo in modo che non si annoino.

### BATTAGLIA NAVALE

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A										
B										
C										
D										
E										
F										

Potete avere due o quattro squadre, ma ciascuna squadra gioca solo contro un'altra squadra.

Ogni squadra riceve uno schema di Battaglia Navale come mostrato qui sopra. Dovranno mettere nel campo 3 navi, 1 cuore e 1 vortice, come segue:

1. 3 navi (3 quadrati ciascuna) che rappresentano ciò che accetterebbero

CHE COSA ACCETTERESTE?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_



2. 1 cuore (1 quadrato) che rappresenta quello che desiderano di più;

CHE COSA DESIDERATE DI PIÙ?

1. \_\_\_\_\_



3. 1 vortice (2 quadrati) che rappresenta ciò che non accetterebbero mai.

CHE COSA NON ACCETTERESTE MAI?

1. \_\_\_\_\_



## Come giocare

Spiegate chiaramente le regole del gioco “Battaglia Navale”. Prima di tutto, entrambe le squadre devono rispondere alle 3 domande relative al conflitto. Successivamente devono posizionare i simboli collegati a ciascun elemento sul campo di battaglia (schema).

Dopo questo, ogni squadra riceverà un altro schema di Battaglia Navale. Questo è quello che useranno per scoprire la flotta dell'altra squadra e le loro risposte alle domande.

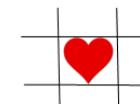
Ora le squadre fanno a turno per chiedere una “combinazione di lettere / numeri” per scoprire dove si trova sullo schema la flotta dell'altra squadra. Quando trovano e distruggono le navi / cuore / vortice, dovrebbero porre le domande: “Cosa accetteresti? / Cosa desideri di più? / Cosa non accetteresti mai?” (in base a quale elemento trovano).

## BATTAGLIA NAVALE

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A										
B										
C										
D										
E										
F										

### CHE COSA DESIDERATE DI PIÙ?

• \_\_\_\_\_



### CHE COSA ACCETTERESTE?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_



### CHE COSA NON ACCETTERESTE MAI?

• \_\_\_\_\_



# PARTE 5. GIOCHI EDUCATIVI

L'educazione alla risoluzione dei conflitti è un tema così ampio e stimolante che è difficile non sfruttare l'opportunità per utilizzare un altro strumento educativo: i giochi. Di seguito vi presentiamo due idee di giochi che puoi utilizzare nelle tue attività educative con i giovani sempre nel campo della risoluzione dei conflitti. Vi preghiamo di tenere in considerazione che questi sono da considerare come idee e concetti e non come giochi completamente sviluppati. Speriamo in ogni caso che vi ispirino a trovare metodi ancora più creativi su come spiegare ai giovani la risoluzione dei conflitti.

## “ALTI E BASSI”: UNA ESCAPE ROOM DELL’ADR

**Numero di giocatori:** Fino a 12 giocatori, divisi in gruppi da 3-6 giocatori ognuno.

**Età:** Giovani a partire da 13 anni, o adulti a cui piace giocare.

**Durata:** Fino a 45 minuti concessi.

**Difficoltà:** ★★★★★

**Giocabilità:** Limitata (come molti enigmi, funziona una volta sola).

**Tema:** Castello medievale con prigionieri.

### Obiettivo

Scoperta di indizi e piani di azione, che è possibile solo grazie alla cooperazione tra due squadre separate che non possono nemmeno vedersi.

### Risultati di apprendimento

- Imparare che la cooperazione in situazioni difficili è più proficua della concorrenza.
- Capire le radici della competizione.
- Allenare l’ascolto attivo.

### Trama / storia di sfondo

**Gruppo 1:** vi trovate in una stanza chiusa in cima a una torre. Non sapete come siete arrivati qui. C’è una porta chiusa, che porta alla vostra fuga, e avete 45 minuti per capire come sbloccarla. Ci sono un certo numero di oggetti sparsi per la stanza, immagini sui muri e altri potenziali indizi che possono aiutarvi. È necessario esaminare l’ambiente circostante per trovare parole chiave, schemi, codici o altro, che vi possano avvicinare alla fuga. Notate, inoltre, che esiste un canale di comunicazione aperto

con un altro gruppo che sembra essere bloccato da qualche altra parte. La comunicazione con l’altro gruppo può circolare liberamente all’interno della zona di comunicazione, ma solo una persona da ciascun gruppo può trovarsi allo stesso tempo nella zona di comunicazione. Le stanze non sono situate l’una accanto all’altra, quindi nessun oggetto può essere passato da uno spazio all’altro, ma possono passare solo informazioni vocali.

**Gruppo 2:** vi trovate in una cantina sotterranea. Non sapete come siete arrivati qui. C’è una porta chiusa, che vi può portare alla fuga, e avete 45 minuti per capire come sbloccarla. Ci sono un certo numero di oggetti sparsi per la stanza, immagini sui muri e altri potenziali indizi che possono aiutarvi. È necessario esaminare l’ambiente circostante per trovare parole chiave, schemi, codici o altro che possano avvicinarvi alla fuga. Si noti inoltre che esiste un canale di comunicazione aperto con un altro gruppo che sembra essere bloccato da qualche altra parte. La comunicazione con l’altro gruppo può circolare liberamente all’interno della zona di comunicazione, ma solo una persona da ciascun gruppo può trovarsi allo stesso tempo nella zona di comunicazione. Le stanze non sono situate l’una accanto all’altra, quindi nessun oggetto può essere passato da uno spazio all’altro, ma possono passare solo informazioni vocali.

### Ambientazione

I partecipanti sono divisi in due gruppi, ciascuno composto da 3-6 partecipanti. Ci saranno spazi di lavoro separati per ogni gruppo, in “stanze” improvvisate, o spazi, vicini l’uno all’altro.

Nota: le “stanze” non devono essere stanze reali. Scatole, flipchart, mobili e altre cose simili possono creare il setting. C’è la possibilità di usare qualunque cosa disponibile nello spazio che state utilizzando. Anche l’ostacolo finale, essendo la porta di uscita, può essere simbolico. In realtà avete solo bisogno di un posto dove collegare un lucchetto con la possibilità di mettere un codice.

## Le stanze

Due stanze separate. La caratteristica fondamentale è avere uno spazio di lavoro per ogni gruppo. Puoi utilizzare qualsiasi oggetto di scena che hai a disposizione per allestire e decorare lo spazio e per adattarlo al tema della storia di fondo. Tenete in considerazione il fatto che non siete legati alla particolare storia della torre medievale e delle prigioni, ma potete scegliere qualsiasi tema preferiate. Lo scopo principale dell'escape room è di mettere in pratica le abilità rilevanti per la risoluzione alternativa delle controversie, come menzionato sopra. Se vi attenete al tema medievale, potete usare candelabri, spade di legno, un baule, luci soffuse o altro.

Oggetti di scena potenziali: candele accese, cartone con disegni di mattoni, finestre, ecc. Le stanze saranno idealmente un po' separate l'una dall'altra, cosicché non possano realmente parlare l'una con l'altra. Ci sarà solo un punto di comunicazione tra le stanze. Un bel modo per farlo è con un telefono costruito con un barattolo di latta ad esempio.

## Gli enigmi

Ogni attività porta a un'altra attività e, passo dopo passo, viene svelata la storia del perché sono chiusi nelle stanze. Una selezione di enigmi è descritta più dettagliatamente in seguito.

## L'uscita

Ci sarà una porta di uscita per ogni gruppo. Ma una volta usciti, scoprono che c'è l'ultimo ostacolo per assicurarsi la libertà. Questo ostacolo finale deve essere superato da entrambi i gruppi utilizzando un oggetto richiesto che deve essere portato fuori dalle loro due stanze. Se sono riusciti ad aprire la porta di uscita, questo ostacolo finale viene facilmente eliminato. L'implicazione di questo è che entrambi i gruppi devono trovare la loro strada fuori dalle loro stanze per essere in grado di uscire insieme.

## Monitoraggio del gioco

Un facilitatore può sempre essere presente, poiché le "stanze" nella realtà non sono totalmente separate. Il facilitatore può rispondere alle domande se necessario e osservare il processo per condurre poi il debriefing.

**Punti chiave educativi:** l'esercizio è concepito per promuovere l'apprendimento di alcune delle competenze chiave della risoluzione alternativa delle controversie, tra cui:

- La comunicazione tra le parti;
- Porre le domande giuste e continuare a scavare per ottenere informazioni sotto la superficie;
- Cooperare per risolvere i compiti e rendersi conto che la soluzione migliore richiede l'inclusione di entrambe le parti.

## Progressione degli enigmi

Ogni squadra ha 3 enigmi principali da risolvere, per un totale di 6 enigmi che devono essere risolti per poter aprire la porta di uscita e scappare. La porta di uscita può essere aperta solo se entrambe le squadre hanno risolto correttamente i loro 3 enigmi.

Gli enigmi possono essere risolti solo uno alla volta e ogni enigma avrà bisogno di un indizio cruciale (come una parola chiave, codice, ecc.) che deve provenire dalla squadra nell'altra stanza. In poche parole, nessun enigma sarà risolvibile senza cooperazione.

Ci saranno vari oggetti nascosti in entrambe le stanze fin dall'inizio, ed è probabile che le squadre inizino da subito a cercare e a provare a svelarne il significato. Ma non riuscendo a risolvere nessuno degli enigmi, presto raggiungeranno un'impasse, e allora inizieranno a comunicare con la squadra nell'altra stanza.

Il primo enigma risolvibile sarà il numero 1A (che significa il primo enigma nella stanza A). Tuttavia, questo è risolvibile solo con l'aiuto di

un indizio da trovare nella stanza B. L'enigma 1A fornirà quindi un indizio necessario per sbloccare l'enigma 1B. Seguendo questo procedimento si continua da A a B e viceversa, finché tutti e 6 gli enigmi non sono sbloccati e finché i codici per entrambi i lati della porta di uscita possono essere sbloccati e aperti.

**Primo indizio:** il gruppo B troverà un codice a 5 cifre nella stanza B, in qualche luogo ragionevolmente facile da trovare. Questo codice non si adatta a nessun punto della stanza. Ma il codice informerà il gruppo A su quali lettere sono richieste per mettere insieme la parola chiave corretta nell'enigma 1A.

**Enigma 1A:** cruciverba per generare una parola chiave. Dieci quadrati di parole crociate che hanno un numero compreso tra 0 e 9. Il gruppo deve risolvere il cruciverba (abbastanza facile). Per sapere quali lettere formeranno la parola e l'ordine di queste lettere, il gruppo A deve ricevere il codice a 5 cifre dal gruppo B. Mettendo tutte queste informazioni insieme, il gruppo A avrà una parola di 5 lettere, che sarà necessaria al gruppo B per risolvere l'enigma 1B.

**Enigma 1B:** Il labirinto sul pavimento. L'obiettivo è quello di trovare il percorso corretto all'interno del labirinto per finire sul quadrato corretto. Devono seguire una mappa per trovare la strada giusta. Ci sono diverse mappe nella stanza B, tutte contrassegnate da un titolo. L'indizio cruciale è nella stanza A: La parola chiave dell'enigma 1A rivelerà quale mappa è quella corretta. Il quadrato finale del labirinto contiene un simbolo.

**Enigma 2A:** nella stanza A è presente un certo numero di oggetti con dei simboli. Uno di questi oggetti deve essere scambiato con l'attore-facilitatore. In cambio il gruppo riceve un pezzo di un puzzle. Sul retro di questo pezzo ci sarà una parte di una poesia.

**Enigma 2B:** puzzle spezzato. Tutti i pezzi di un puzzle saranno nascosti nella stanza B, ad eccezione di un pezzo. Sul retro del puzzle c'è scritta una poesia di poche righe. La poesia avrà alcune parole che sono

evidenziate. Queste parole evidenziate, secondo l'ordine in cui appaiono nel poema, rivelano la storia raccontata dalle carte delle storie che sono nascoste in entrambe le stanze - come descritto nell'enigma 3A e 3B. La poesia è composta da due versi, il primo verso con 4 parole evidenziate e il secondo verso con 3 parole evidenziate.

**Enigma 3A:** nella stanza A ci sono un certo numero di carte in diversi nascondigli. 7 di queste carte hanno un significato speciale e sono contrassegnate da una lettera nell'angolo in alto a destra. Guardando la griglia (vedi sotto), il gruppo può trovare in quale colonna ogni carta va inserita leggendo la lettera sulle carte. Ma la riga su cui ogni carta deve essere piazzata dipende dall'ordine di ciascuna carta nella trama della poesia dell'Enigma 2B.

La poesia consentirà al gruppo A di mettere le proprie carte storia nell'ordine corretto e di metterle al loro posto sulla griglia. Una volta inseriti, riceveranno, dal primo verso, un codice a 4 cifre che sbloccherà il lucchetto codificato sulla loro porta di uscita. Il secondo verso produrrà un altro codice a 3 cifre che sbloccherà il bagaglio codificato e bloccato nella stanza B.

Quando il gruppo A riesce a sbloccare il lucchetto nella loro stanza, aprono anche due pezzi di cartone piegati sotto. Ci sono due messaggi scritti lì.

- "Diffida del gruppo B!\*"
- "Congratulazioni, la tua porta di uscita è ora aperta. Per favore, esci e segui le istruzioni finali per assicurarti la fuga."

\*Questo per cercare di confondere il gruppo A nel pensare che non possono fidarsi completamente del gruppo B. Questo potrebbe portarli a non dare il codice a 3 cifre al gruppo B, ma invece cercare di scappare da soli - forse per vincere. Una volta usciti dalla loro porta, vedranno che per attraversare il ponte levatoio avranno comunque bisogno del gruppo B e potrebbero dover tornare a collaborare con il gruppo B in ogni caso.

**Enigma 3B:** il gruppo B dovrebbe alla fine ricevere il codice a 3 cifre dal gruppo A. Questo codice sbloccherà il lucchetto di un bagaglio che si trova nella stanza B. All'interno del bagaglio ci sarà una chiave che apre la porta di uscita della stanza B.

Alcuni degli enigmi possono iniziare in parallelo, ma possono essere risolti solo nell'ordine descritto sopra, poiché ogni enigma richiede un indizio cruciale dal puzzle che lo precede, nell'altra stanza.

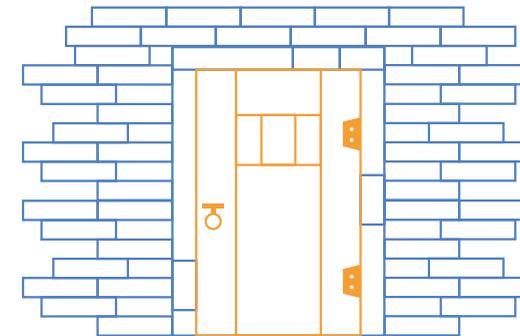
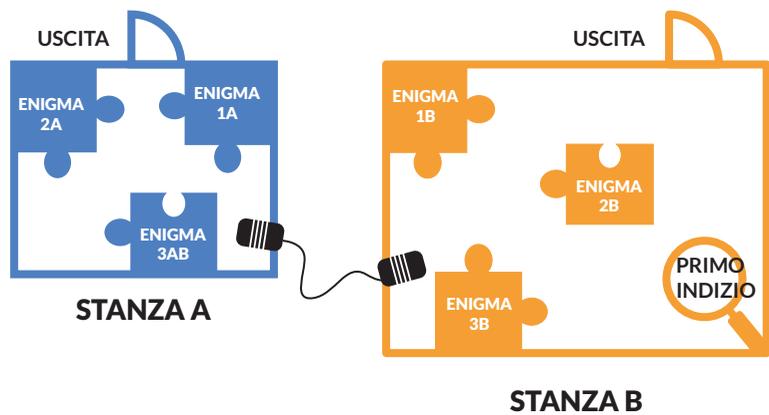
**L'uscita:** quando un gruppo riesce a trovare il codice corretto a 3 cifre per aprire la porta finale, escono fuori dalla stanza in uno spazio aperto. Qui si confrontano con una breve storia scritta su un muro. Per sfuggire ai locali, c'è un profondo e ampio fossato da attraversare. Non può essere attraversato a nuoto. C'è un ponte levatoio, ma è alzato e deve essere abbassato per attraversarlo. Mancano due oggetti per poterlo far funzionare: un ingranaggio da inserire nello stampo disegnato nel muro e una chiave che si adatta a un altro disegno sul muro. I partecipanti devono trovare questi oggetti e portarli al ponte levatoio per superare quest'ultimo ostacolo.

**L'ingranaggio si trova nella stanza A. La chiave si trova nella stanza B.**

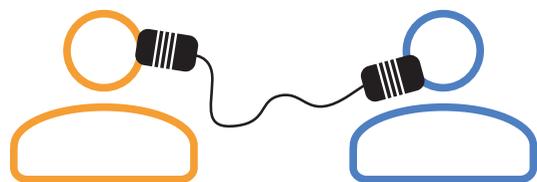
### La griglia (Enigma 3A):

Su una delle pareti della stanza A c'è una griglia. Quando i partecipanti hanno l'ordine corretto, devono posizionare la carta contrassegnata con A in base all'ordine in cui appare nella storia. Devono attaccarla alla griglia e leggere il numero sottostante. Ora otterranno un codice di 4 cifre dal primo verso della poesia e un codice di 3 cifre dal secondo verso della poesia. Il codice a 4 cifre apre il lucchetto sulla porta di uscita della stanza A. Il codice a 3 cifre apre il bagaglio nella stanza B. Il codice colore della griglia potrebbe essere come qui di seguito, poiché il verde sembra attraente, mentre il rosso sembra proibito.

v	1	2	3	4	5	6	7
A	8	6	1	5	9	4	8
B	2	4	9	0	4	5	6
C	1	8	8	6	8	0	1
D	6	2	7	7	0	6	2
E	4	2	5	9	0	5	1
F	9	4	3	0	7	8	4
G	7	6	3	6	5	9	0



LA PORTA DI USCITA



TELEFONO CON I BARATTOLI

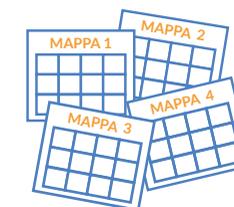
ENIGMA 1A

PAROLA DI 3 LETTERE ↓		PAROLA DI 2 LETTERE →	8	11
1	PAROLA DI 3 LETTERE →	5	9	12
2		6		13
3	4	7	10	14

PRIMO INDIZIO  
eg. 46927

LA PAROLA IN CODICE  
DERIVA DALLE LETTERE  
IN QUEI RIQUADRI

ENIGMA 1B



MAPPE TROVATE  
NELLA STANZA 1B

SEGUI LA MAPPA SECONDO  
IL SIMBOLO CORRETTO

●	↑	↓	#
▲	∞	∞	&
■	s	中	■

## “ZOPA-TOPIA” COMMERCiare NELLA ZONA DELLA ZOPA

**Numero di giocatori:** 8-24 giocatori, divisi in 4 gruppi da 2-6 giocatori ognuno.

**Età:** Giovani a partire da 13 anni, o adulti a cui piace giocare.

**Durata:** Da 30 a 45 minuti. Se siete creativi anche di più!

**Difficoltà:** Può essere reso facile o difficile cambiando il tempo/domande.

**Tema:** Adattate o create il luogo che risponde maggiormente alle vostre idee.

**Risorse:** Penne, carta bianca e di 8 colori diversi, oggetti o immagini che rappresentano i diversi ingredienti e delle carte con delle domande.

### Obiettivo

Lo scopo del gioco è quello di raccogliere tutti gli 8 ingredienti commerciando con altre squadre dopo aver scoperto che cosa hanno e di che cosa hanno bisogno.

### Risultati di apprendimento

- Raggiungimento della ZOPA (Zona del possibile accordo) attraverso la cooperazione.
- Migliorare la comunicazione tra le parti.
- Fare le domande giuste e continuare a scavare per ottenere informazioni sotto la superficie.
- Cooperare per risolvere i compiti e rendersi conto che spesso la migliore soluzione viene dal lavoro cooperativo.

### Ambientazione

I partecipanti sono divisi in 4 gruppi in spazi di lavoro separati intorno alla stanza. Possono creare il proprio ambiente “villaggio” se c’è tempo e se volete stimolare la loro creatività. Ci dovrebbe anche essere uno spazio centrale per le persone per fare domande e per fare commercio.

### Monitoraggio del gioco

Un facilitatore dovrebbe sempre essere presente per essere sicuro che le domande siano poste e risposte correttamente secondo le regole. Il facilitatore può rispondere alle domande se necessario e osservare il processo per il debriefing.

### Trama generale / Storia di sfondo

La vita è bella. Hai tutto ciò di cui hai bisogno. Siete un popolo felice a cui piace cantare e ballare - e mangiare budini. A volte pensi che sarebbe bello cambiare alcune cose ma gli anziani ti dicono che è meglio rimanere felici e attenersi a ciò che si sa e, soprattutto, tenersi lontano dagli aspri rivali negli altri villaggi. Ogni anno c’è il Festival dei Dessert dove si gareggia con gli altri villaggi per vedere chi riesce a fare i migliori dessert. Gli anziani ti permettono di essere creativo con nuove canzoni / danze / ricette per celebrare il tuo amore per i dessert. È il tuo periodo dell’anno preferito, perché è la tua occasione per fare qualcosa di diverso. Inizia a lavorare sulle idee di canzone/ balli / ricette per quest’anno.

Dettagli specifici per ogni villaggio (mantenere segreto agli altri villaggi):

- **Villaggio A:** sei il migliore nel preparare la crostata con ciliegie e cocco e lo strudel di arance e mirtilli, ma puoi anche fare altri dolci con gli altri 4 ingredienti.
- **Villaggio B:** sei il migliore nel preparare la torta ai mirtilli e more e la torta all’arancia e al limone, ma fai anche altri dolci con gli altri 4 ingredienti.

- **Villaggio C:** sei il migliore nel preparare la torta al cocco e la crostata alle mele al limone, ma puoi anche fare altri dolci con gli altri 4 ingredienti.
- **Villaggio D:** sei il migliore nel preparare la torta di mele e more e lo strudel di arance, ma fai anche altri dolci con gli altri 4 ingredienti.

### La storia continua

Una notte, c'è una potente tempesta. Gli anziani del villaggio non hanno mai visto una tempesta simile e affermano che è stata persino più potente de "La Grande Tempesta" (di cui spesso parlano quando pensano che sta per succedere qualcosa di brutto: "Non lo fare se non vuoi che arrivi una Grande Tempesta nella tua vita", "Metti in ordine la tua stanza! Sembra che la grande tempesta sia passata qui!", "Lei potrebbe trasformare un po' di vento in una grande tempesta"). Ti guardi intorno nel caos ma ritieni che non sia poi così male e inizi a dubitare che la "grande tempesta" sia stata un affare così grande dopo tutto.

Poi ti rendi conto che metà dei tuoi ingredienti preferiti sono stati spazzati via. Di solito hai:

- mele
- more
- mirtilli
- ciliegie
- arance
- noci di cocco
- limoni
- prugne

Ora hai solo metà di quegli ingredienti e hai bisogno di tutti per gareggiare nel Festival dei Dolci. Decidi di sfidare la saggezza più antica e chiedere aiuto agli altri 3 villaggi.

### Come si gioca

Distribuite penne, fogli per appunti e flipchart per facilitare la presentazione delle idee per le canzoni. Chiedi a ciascuna squadra di creare un nome per il proprio villaggio, magari anche di disegnare come appare il loro villaggio sulla flipchart. Puoi anche chiedere alle squadre di iniziare a pensare a una canzone sul loro dessert preferito (realizzato con gli ingredienti sopra) e magari anche una breve routine di ballo!

Ora, ogni squadra dovrebbe ricevere carte / immagini colorate per indicare i diversi ingredienti come nella tabella qui sotto. Ogni villaggio deve conoscere solo la propria lista di ingredienti.

Dopo la "Grande Tempesta"				
Villaggio 1	2 mele 	2 more 	2 mirtilli 	2 ciliegie 
Villaggio 2	2 mirtilli 	2 ciliegie 	2 noci di cocco 	2 limoni 
Villaggio 3	2 noci di cocco 	2 limoni 	2 arance 	2 prugne 
Villaggio 4	2 arance 	2 prugne 	2 mele 	2 more 

L'obiettivo del gioco è quello di essere la prima squadra a collezionare uno di ogni tipo di ingredienti.

## Passo dopo passo

Decidete chi sarà il negoziatore nella tua squadra. Questa è la persona che andrà al centro della stanza per porre le domande all'altra squadra. Deciderete con tutta la squadra quali domande porre e a quale squadra, ma solo il negoziatore può andare nello spazio centrale per parlare. Gli altri giocatori possono continuare a lavorare sulla loro canzone / danza / disegno, e anche sulla loro strategia per ottenere gli altri ingredienti.

1. Ogni villaggio riceve 10 fogli di carta con un diverso tipo di domanda su ognuno. Insieme devono decidere una strategia per usare le loro domande.
2. All'inizio di ogni turno, ogni squadra può chiedere solo una domanda a un'altra squadra. Tutti i negoziatori della squadra sentiranno tutte le risposte e potranno portare le risposte ai loro compagni di squadra (se le ricordano, ovviamente).
3. Dopo ogni round di domande, i negoziatori tornano al loro "villaggio" per valutare la loro strategia e cambiarla, se necessario.
4. Le squadre devono capire quale ingrediente vogliono provare a scambiare e con quale squadra singola vogliono commerciare.
5. Dopo i primi 4 round di domande, le squadre possono tentare un primo scambio (vedi regole di commercio).
6. Dopo i successivi 3 round, le squadre possono tentare un secondo scambio.
7. Dopo i successivi 2 round, ci può essere un altro tentativo di scambio.
8. Quindi, si prosegue così ogni 2 round di domande fino a quando una squadra raccoglie tutti gli ingredienti di cui ha bisogno.

## Regole di commercio

- Solo 2 squadre arrivano nella luogo delle contrattazioni contemporaneamente.
- I villaggi decidono cosa vogliono provare a scambiare e con quale squadra.
- Nel primo round di scambio, il villaggio 1 sceglie il proprio partner commerciale e invia il proprio negoziatore per il tentativo di scambio. In seguito gli altri 2 villaggi possono tentare lo scambio.
- Nel 2° turno di commercio, il villaggio 2 è il primo a scegliere il villaggio con cui vogliono commerciare, e quindi i restanti 2 villaggi possono provare a commerciare tra di loro.
- Il 3° round, il villaggio 3 sceglie per primo, e nel 4° round, il villaggio 4 sceglie per primo.
- I negoziatori possono portare solo 1 ingrediente nel luogo di commercio e possono decidere se scambiarlo o mantenerlo.

Quando tutte e 10 le domande e i 4 round di scambio sono finiti, si può semplicemente continuare a fare trading fino a quando qualcuno ottiene tutti gli otto ingredienti o ci si può fermare e fare il debriefing.

È bello festeggiare in qualche modo quando una squadra vince. Si potrebbe suonare della musica, lanciare dei coriandoli o, perchè no, portare una torta a tema.

## Debriefing

Riunite tutti dopo il gioco per condividere i disegni che sono stati fatti dei villaggi e anche per condividere le canzoni e le idee che le persone hanno sui loro villaggi.

Dopo il debriefing sul villaggio è una buona idea parlare di come le diverse domande sono state utili per cose diverse. Chiedete quali strategie differenti sono state utilizzate e discutate se i villaggi hanno dovuto scendere a compromessi per entrare nella ZOPA.

## Tipi di domande

È meglio iniziare con alcune semplici domande chiuse e dare poi in seguito un po' più di flessibilità ai partecipanti. Puoi scegliere alcune domande da questo elenco:

Domande chiuse con risposte sì o no:	hai XX? Vuoi XX?
Domanda chiusa sul commercio:	scambi XX per XX? Sì No?
Aperte:	cosa ti serve di più? Posso rispondere solo con 1 ingrediente / colore
Aperte:	cosa puoi scambiare? Posso dire tutti gli ingredienti disponibili
Qualsiasi domanda:	ma la risposta deve essere solo una parola
Qualsiasi domanda a un negoziatore:	Qualsiasi risposta
Qualsiasi domanda a tutti i negozianti:	Tutti i negozianti possono rispondere

## Alternative e variazioni

Ecco alcune idee per diversificare il gioco o per adattarlo meglio al vostro gruppo:

- Avere delle domande e scegliere in quale ordine chiederle.
- Decidere le domande da un elenco.
- Le domande sono solo tra 2 squadre e le altre squadre non possono sentire.
- 2 domande per ogni turno - per la stessa squadra o 2 domande per 2 squadre diverse.
- Cambiare gli ingredienti con i giocatori di calcio, o le bande per suonare in un festival musicale, o i criteri per la vacanza perfetta.

Diversificandolo puoi giocare più volte e puoi adattarlo perfettamente al tuo gruppo. La cosa più importante di tutte è divertirsi mentre si sta imparando!

PARTE

# MEDIAZIONE NEL SETTORE GIOVANILE

La mediazione e l'ADR sono argomenti che sono molto conosciuti e apprezzati, ma non pienamente presenti nell'educazione giovanile in Europa. Nel 2016 abbiamo condotto una ricerca in Estonia, Italia, Norvegia, Polonia e Regno Unito al fine di scoprire lo stato dell'ADR in materia di istruzione, in modo da esplorare le opportunità che i giovani hanno di acquisire conoscenze sull'ADR e di sviluppare competenze nella risoluzione dei conflitti. Al fine di creare workshop utili ed efficaci, è stato importante capire in primo luogo quali possibilità i giovani hanno già di provare i metodi dell'ADR e quali sono, invece, gli elementi che mancano nel sistema educativo.

Abbiamo analizzato due aree: quella istituzionale (incluse scuole e università) e quella del mondo dell'associazionismo (attività gestite da diverse associazioni e ONG). La prima opportunità per i giovani di partecipare all'educazione alla risoluzione dei conflitti è nelle scuole (età scolare compresa tra 5 - 7 e 18 anni in tutti i paesi) e poi all'università. Oltre al sistema di istruzione pubblica, i giovani possono entrare in contatto con l'ADR attraverso ONG o altre istituzioni e organizzazioni a scopo di lucro che offrono servizi o corsi di formazione.

## Settore istituzionale: l'istruzione

### 1. Scuola Primaria

L'area in cui l'educazione sulla mediazione e l'ADR è per lo più assente è la Scuola Primaria. In Italia, non vi è alcuna materia direttamente collegata alla mediazione nei curricula stabiliti dal Ministero della Pubblica Istruzione, così come in Polonia e in Estonia. Sebbene l'ADR non sia incluso ufficialmente nel sistema di istruzione scolastica, le scuole possono, per proprio conto, introdurre l'ADR in alcune lezioni e attività interattive. Tuttavia, è stato interessante scoprire che in Estonia l'ADR è usato principalmente nelle scuole a livello istituzionale e con i dipendenti (riunioni di classe) per risolvere conflitti e situazioni difficili, piuttosto che in classe con i ragazzi.

La situazione è leggermente diversa in Norvegia e nel Regno Unito. Nel sistema scolastico norvegese esiste una materia centrale obbligatoria e comune chiamata "Studi sociali" che include elementi di educazione alla risoluzione dei conflitti a partire dal 1° anno (6 anni). Dal 1° al 4° anno, lo scopo degli "Studi sociali" è quello di coprire temi come la cooperazione internazionale, il terrorismo, la risoluzione dei conflitti e il lavoro di pace. Di conseguenza, dopo il 4° anno, le competenze che si desidera sviluppare negli alunni comprendono la possibilità di "fornire esempi di come gli umani possono avere opinioni diverse, di come l'incontro tra i diversi popoli può essere gratificante e conflittuale e di come dialogare sull'empatia e la dignità umana"<sup>3</sup>. In Polonia, gli alunni hanno un primo contatto con la definizione di conflitto grazie alla materia chiamata "Conoscenza della Società". Tuttavia, le scuole norvegesi non hanno un curriculum che include come mediare o risolvere i conflitti tra le persone e la risoluzione dei conflitti non è specificata negli obiettivi di competenza dopo aver completato il corso menzionato in precedenza.

3. <http://www.udir.no/Stottemeny/English/Curriculum-in-English/Curricula-in-English/> [Ultimo accesso: 28.4.16]

Nel Regno Unito la situazione è più complessa a causa del fatto che il paese è composto da quattro regioni distinte: Inghilterra, il Galles, la Scozia e l'Irlanda del Nord i quali hanno differenti strutture politiche che governano in un certo numero di settori, tra cui salute, cultura, trasporti, ambiente ed educazione. In Inghilterra e nel Galles, gli alunni iniziano a trattare l'argomento della mediazione con la materia "Citizen Education" in Key Stage 3 e 4 (da 11 a 16 anni), quindi più tardi che in Scozia e in Irlanda del Nord, dove gli alunni iniziano dal Key Stage 1 (da 5 a 7 anni).

Il "Curriculum for Excellence" redatto da Education Scotland, l'ente nazionale a sostegno della qualità e del miglioramento dell'apprendimento e dell'insegnamento, elenca gli "Studi sociali" tra le otto aree principali del curriculum per studenti scozzesi di età compresa tra i 3 ei 18 anni. In generale, i principi e la pratica nell'ambito degli studi sociali si concentrano sulla promozione della cittadinanza attiva e sullo sviluppo dell'opportunità per gli alunni di essere coinvolti nelle loro comunità e nel resto del mondo. Questo per consentire lo sviluppo delle competenze chiave e imparare come diventare cittadini attivi e informati<sup>4</sup>. Inoltre, come parte integrante degli "Studi Sociali", ci si aspetta che gli studenti apprendano temi come le scoperte umane e su come dare un senso ai cambiamenti nella società, ai conflitti e alle questioni ambientali.

Nell'Irlanda del Nord, il curriculum formativo sotto la supervisione del *Council for the Curriculum, Examinations and Assessment*, dà disposizioni per l'esistenza dell'educazione civica e argomenti correlati fin dalla più tenera età. Dal momento in cui entrano a scuola, agli studenti viene insegnato a prendere coscienza dei propri diritti e responsabilità in quanto cittadini, ad identificare e comprendere i problemi nella società, a comprendere la diversità culturale e ad imparare come contribuire al

4. Curriculum for Excellence: Social Studies. Fonte: [http://www.educationscotland.gov.uk/Images/social\\_studies\\_principles\\_practice\\_tcm4-540398.pdf](http://www.educationscotland.gov.uk/Images/social_studies_principles_practice_tcm4-540398.pdf) [Ultimo accesso: 28/04/2016]

mondo che li circonda<sup>5</sup>. In particolare, le diverse materie si concentrano sulla risoluzione dei problemi, suggerendo un collegamento diretto tra curriculum, ADR e gestione dei conflitti. Come parte dei curricula nel Key Stage 1-4, gli alunni devono essere supportati nello sviluppo di strategie per evitare e risolvere i conflitti, ad esempio l'ascolto attivo, l'assertività, la negoziazione e la mediazione.

## 2. Scuola Secondaria

In ogni paese partner, è più comune trovare un collegamento con l'ADR nelle Scuole Secondarie, sebbene nessuno di essi faccia riferimento all'ADR come argomento principale di studio. In Italia, le scuole secondarie hanno il diritto di auto-organizzare alcuni corsi extra per attività curriculari o extra-curriculari, comprese quelle relative all'ADR. Infatti, nel campione di scuole analizzate ai fini di questa ricerca, l'unica menzione di mediazione e ADR era in progetti extra-curriculari. Questi progetti erano dedicati ai temi della cittadinanza attiva, all'educazione interculturale, alla costruzione di relazioni. Spesso coinvolgevano operatori locali e mediatori culturali, ma non c'è traccia di una formazione specifica sulla mediazione o l'ADR in generale.

In Inghilterra, gli alunni affrontano gli argomenti connessi all'ADR a partire dal Key Stage 3 e 4 (da 11 a 16 anni). Durante questi anni, l'insegnamento dovrebbe sviluppare la comprensione da parte degli alunni della democrazia, del governo, dei diritti e delle responsabilità dei cittadini. Gli alunni dovrebbero utilizzare e applicare le loro conoscenze mentre sviluppano le abilità per ricercare le prove, discutere e valutare i punti di vista, presentare argomenti ragionati e intraprendere azioni consapevoli; dovrebbero sperimentare e valutare diversi modi in cui i cittadini possono agire insieme per risolvere problemi e contribuire al benessere della società<sup>6</sup>.

---

5. The Northern Ireland Curriculum, p. 4. Fonte: [http://ccea.org.uk/sites/default/files/docs/curriculum/area\\_of\\_learning/fs\\_northern\\_ireland\\_curriculum\\_primary.pdf](http://ccea.org.uk/sites/default/files/docs/curriculum/area_of_learning/fs_northern_ireland_curriculum_primary.pdf) [Ultimo accesso: 29/04/2016]

6. Citizenship programmes of study: key stages 3 and 4 National curriculum in

È interessante notare che in Galles il curriculum scolastico indica l'esistenza di un quadro speciale per studenti di 14-19 anni dal titolo: *Wales, Europe and the World*<sup>7</sup>. Durante lo studio del WEW, gli studenti devono identificare chiaramente e articolare il problema che stanno analizzando, nonché i criteri da applicare per determinare quando il problema è stato risolto. Ad esempio, riguardo a temi come l'economia, la cultura, il sociale devono trovare possibili soluzioni, ricercarne ognuna e identificare la soluzione con un piano economico possibilmente migliore. Possono anche rivedere i loro metodi e vedere quanto loro stessi sono stati efficaci come risolutori di problemi.

In Norvegia, al contrario, dopo il 4° anno, non ci sono materie fondamentali comuni obbligatorie che insegnano la risoluzione dei conflitti. Tuttavia, gli alunni o gli studenti stessi hanno la possibilità di scegliere sette materie nella Scuola Secondaria Superiore che includono la risoluzione dei conflitti e in una certa misura la mediazione. Anche in Polonia, se gli studenti vogliono studiare materie collegate all'ADR, devono sceglierle. Gli studenti imparano la definizione di mediazione solo nel secondo anno di scuola secondaria superiore (cioè quando hanno 17 o 18 anni) e solo se sono loro stessi a scegliere il programma esteso di "Studi sociali". Quindi la maggior parte dei giovani si diplomano all'età di 18 o 19 anni ed entrano nelle università senza aver appreso nemmeno il termine "mediazione". In Estonia, non viene attuato alcun programma ufficiale sull'istruzione all'ADR nelle scuole, tuttavia ci sono alcune iniziative intraprese dalle scuole stesse che cercano di introdurre l'educazione alla risoluzione dei conflitti nel curriculum (cioè durante materie come "Human Studies" o "Health and Safety").

---

England. Fonte: [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/239060/SECONDARY\\_national\\_curriculum\\_-\\_Citizenship.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/239060/SECONDARY_national_curriculum_-_Citizenship.pdf). [Ultimo accesso: 27/04/2016].

7. Wales, Europe and the World: A framework for 14-19-year-old learners in Wales, p.34. Fonte: <http://learning.gov.wales/docs/learningwales/publications/130425-wales-europe-and-the-world-en.pdf> [Ultimo accesso: 26/04/2016].

### 3. Università

Trovare collegamenti con l'ADR presso le università è stato molto più facile che all'interno del sistema scolastico obbligatorio: molte università nei paesi partner offrono corsi in cui l'ADR e la mediazione sono i temi principali. Le Facoltà che prevedono corsi e workshop sull'ADR sono di solito le Facoltà di Giurisprudenza, Psicologia, Relazioni Internazionali e di Studi Sociali. In Estonia, l'ADR può essere trovato in tre delle principali università. All'Università di Tartu, ad esempio, c'è un corso nella Facoltà di Giurisprudenza chiamato "Mediazione come forma di risoluzione alternativa delle controversie" e il suo scopo è quello di aiutare gli studenti a familiarizzare con i termini generali relativi all'ADR e le specificità dei diversi tipi di ADR. La mediazione viene presentata a fondo, vale a dire la storia della mediazione, i suoi principi generali, i vantaggi, gli svantaggi e il conflitto come soggetto della mediazione.

In Polonia diversi corsi sull'ADR e sulla mediazione vengono organizzati a livello universitario, sebbene questo tema sia insegnato principalmente durante gli studi post-laurea. Negli studi specialistici e triennali ci sono solo alcune opportunità per gli studenti di conoscere la mediazione e l'offerta è preparata principalmente per gli avvocati. In alcuni casi, gli studenti di psicologia possono anche frequentare lezioni legate alla risoluzione del conflitto, la mediazione in particolare, ma ci sono comunque corsi insufficienti per sociologi ed educatori in quasi tutte le università in Polonia.

In Norvegia, l'ADR è strettamente connesso agli studi giuridici; in Italia, invece, si possono trovare varie opzioni per studiare l'ADR e la mediazione. Sebbene le connessioni all'ADR siano principalmente nelle Facoltà di Giurisprudenza e di Studi Sociali, in misura minore un legame con l'ADR può essere trovato anche in Psicologia, Relazioni Internazionali e Studi Economici. I programmi di studio si concentrano sulle leggi nazionali ed internazionali, sulla mediazione e sulle differenze tra la mediazione e altri metodi di risoluzione alternativa delle controversie (ad esempio l'arbitrato e la negoziazione). Lo stato dell'ADR nelle università italiane dimostra che è possibile utilizzare uno

strumento, le cui radici si trovano nell'uso "non formale" della legge, anche per gestire le difficoltà legate alla vita quotidiana.

Il Regno Unito offre un ulteriore esempio di utilizzo dell'ADR nelle università. Oltre ai corsi universitari e post-universitari che si possono trovare in molte università, alcune università hanno anche Centri di Mediazione in cui vengono offerti servizi e corsi sull'ADR a studenti, personale, comunità locale e imprese. Un esempio è il *Centre for Mediation* istituito presso la *Lancashire Law School*.

## Settore non governativo

Al di fuori delle scuole e del sistema educativo, c'è sempre una varietà di opportunità grazie al lavoro delle ONG e di molti Centri di Mediazione esistenti. Tuttavia, è più difficile del previsto trovare opportunità rivolte ai giovani e agli operatori giovanili. La maggior parte di questi, infatti, si può trovare come al solito in campo legale, per le controversie tra commercianti e consumatori, o sono strettamente rivolti ai mediatori professionisti. Tuttavia, in ogni paese partner, sia le organizzazioni no profit che quelle commerciali sono sempre più coinvolte in progetti con giovani e studenti.

In Polonia ci sono circa 115 centri di mediazione e organizzazioni non governative dedicate all'ADR e molti di questi realizzano workshop rivolti ai giovani, organizzano interessanti progetti sulla mediazione e programmi contro la violenza e i conflitti nelle scuole: le iniziative nelle scuole mirano a far familiarizzare gli studenti, gli insegnanti e i genitori con il concetto di "mediazione scolastica".

In Norvegia, è il Comune che in alcuni casi offre corsi di formazione per i giovani sul tema della mediazione e della risoluzione dei conflitti. Inoltre, alcune organizzazioni offrono corsi di formazione rivolti a quei gruppi di giovani che trascorrono molto del loro tempo in strada. Un esempio è la Croce Rossa Norvegese che forma i giovani come mediatori di strada<sup>8</sup>. I giovani sono formati nella gestione dei propri conflitti, a utilizzare un tipo di comunicazione non violenta, a mediare nei conflitti degli altri e molto altro; sono certificati dalla Croce Rossa come mediatori di strada. Questo tipo di mediazione si svolge in 25 località in otto distretti della Norvegia.

In Estonia le opportunità per i giovani non sono moltissime. Tante informazioni sono fornite alle aziende e agli avvocati su dove trovare mediatori o come lavorare con l'ADR, ma non succede molto nel settore giovanile. Ci sono solo alcune opportunità grazie ai corsi di formazione

organizzati dalle ONG nell'ambito del programma Erasmus + e dal Ministero dell'Istruzione e dello Sport, i quali hanno programmi speciali sull'ADR per giovani.

Come negli altri paesi partner anche in Italia, i giovani possono trovare informazioni sull'ADR sui siti web governativi, ma molte delle opportunità offerte dalle organizzazioni private sono rivolte solo ai mediatori o alle persone con una laurea in legge e / o registrate nell'albo dei mediatori o degli avvocati; pertanto non c'è accesso per i giovani in generale. Nel Regno Unito, la mancanza di fonti governative chiare che forniscono informazioni sull'ADR e il suo uso potenziale da parte dei cittadini sembra essere compensata dalla moltitudine di organizzazioni commerciali e no profit che promuovono l'argomento. Ci sono molti progetti organizzati da organizzazioni no profit o commerciali all'interno delle scuole per iniziare a cercare di educare i giovani alla risoluzione dei conflitti.

8. <https://www.rodekors.no/vart-arbeid/omsorg/forebygging/gatemebling/>

## Conclusione

Grazie alla ricerca condotta nei vari paesi partner del progetto siamo riusciti a valutare lo stato dell'ADR all'interno del sistema educativo e all'interno del settore giovanile. Se dovessimo rispondere alla domanda "I nostri giovani sono a conoscenza della mediazione e della risoluzione alternativa delle controversie?" In questo momento, diremmo che non hanno avuto abbastanza opportunità per conoscere questo mondo. A partire dal sistema scolastico, il metodo, la valutazione, il tempo dedicato allo sviluppo di ciascuna competenza è in larga misura deciso da ogni singolo insegnante o professore: questo, naturalmente, rende difficile sapere realmente quali conoscenze abbiano gli studenti nel campo della risoluzione dei conflitti e della mediazione. Nella scuola primaria, gli alunni hanno l'opportunità di scoprire il tema della risoluzione dei conflitti di solito grazie alla scelta individuale del loro insegnante durante le lezioni di "Studi sociali", anche se la conoscenza e il tempo trascorso sull'argomento sono difficili da indagare.

Nella scuola secondaria, la possibilità di studiare materie connesse all'ADR aumenta poiché, in ogni paese, organizzare attività extra-curricolari è più semplice rispetto alla scuola primaria. In questo contesto, infatti, vengono organizzati diversi progetti legati all'ADR e alla mediazione. Un interesse maggiore verso la realizzazione di progetti e workshop si riscontra nel Regno Unito, dove molte organizzazioni sia no-profit che commerciali stanno cooperando sempre di più con le scuole per l'educazione dei giovani. È anche interessante notare che, anche se l'ADR non viene insegnata nelle scuole, ci sono casi, come in Estonia, in cui l'ADR è utilizzato a livello istituzionale nella gestione dei rapporti tra i dipendenti scolastici per aiutarli a gestire i conflitti che possono emergere tra di loro.

Questa bassa presenza dell'ADR nelle scuole è dovuta al fatto che questa è ancora per lo più collegata al campo legale. Anche a livello universitario, dove è possibile trovare più opportunità rispetto alla scuola primaria e secondaria, l'offerta più alta si trova nella Facoltà di Giurisprudenza e, in alcuni casi, nelle Facoltà di Psicologia, Relazioni

Internazionali e Studi Sociali. Gli esami, di solito, non sono obbligatori ma gli studenti possono comunque sceglierli. L'offerta principale dei corsi collegati alla mediazione e all'ADR si trova nell'ambito dei corsi di laurea specialistici o negli studi post-laurea, mentre c'è poca scelta a livello di corsi di laurea triennale in ogni paese partner.

Pertanto, è difficile per i giovani trovare occasioni per formarsi sulla mediazione e il numero limitato di progetti sta attualmente limitando il potenziale dell'ADR. Esiste perciò un numero insufficiente di attività connesse all'ADR rivolte ai giovani e, anche se l'argomento è noto all'interno di ciascun paese partner, vi è ancora una grande difficoltà nel riuscire a capire che i suoi metodi potrebbero essere applicati anche in altri campi oltre a quello legale e che esso potrebbe essere parte dei programmi scolastici fin dai primi anni. Sebbene ci siano alcune differenze nello stato attuale dell'ADR nei paesi partner, i risultati delle ricerche sono in ogni caso molto simili. In ogni paese, l'ADR sta compiendo solo piccoli passi verso il riconoscimento.

*Questa è solo una sintesi della ricerca sull'ADR nei paesi partner.*

Per leggere il testo completo, visitare: <http://firstadrkit.org/intellectual-outputs/>



## Descrizione delle associazioni partner del progetto

### Stowarzyszenie Rozwoju i Integracji Młodzieży STRIM Polonia



“Youth Development and Integration Association” STRIM è una delle organizzazioni più attive nel settore della gioventù nella regione polacca della Malopolska. Nei suoi 17 anni di attività, STRIM ha organizzato e gestito circa 600 progetti per i giovani e con i giovani. L’associazione è stata fondata nel 2001 a Cracovia, come organizzazione non governativa, grazie a persone sensibili alle questioni sociali. I membri dell’associazione sono persone attive, disposte a intraprendere azioni volte a costruire una società dalla mentalità più aperta, interessate ai problemi della gioventù, all’istruzione e alla cultura internazionale.

STRIM conduce un ampio numero di diversi progetti locali e internazionali principalmente nel campo della cultura e dell’educazione interculturale. Le sue azioni mirano a sviluppare la consapevolezza, nazionale ed europea, senza però trascurare il livello regionale. L’associazione promuove tutte le forme di attività giovanili e raggiunge questo obiettivo organizzando corsi di formazione, seminari, conferenze, eventi pubblici, incontri e scambi giovanili. Tra le attività di STRIM, ci sono anche progetti di mobilità: STRIM è una delle più grandi organizzazioni che collaborano con il Servizio Volontario Europeo in Polonia.

## Consilium Development and Training Regno Unito



Consilium DT è una ONG senza scopo di lucro istituita nel 2009. L'obiettivo dell'organizzazione è quello di fornire opportunità di apprendimento che aiutino le persone a crescere e a sviluppare competenze che possono contribuire alla loro occupabilità. I membri di Consilium DT sono esperti nella gestione di programmi e progetti comunitari come i corsi di formazione nell'ambito del programma Youth in Action, i progetti Leonardo (in hosting e in invio), il progetto Grundtvig e Senior Volunteering. Il personale ha più di 10 anni di esperienza nella gestione di progetti di Servizio Volontario Europeo, nel fornire formazione professionale agli studenti universitari e nell'offrire formazione continua per lo sviluppo professionale degli insegnanti e degli educatori giovanili.

## Narviksenteret Norvegia



Narviksenteret (in italiano: Il Centro per la Guerra e la Pace di Narvik) è una fondazione nel nord delle Norvegia che ha lo scopo di diffondere la conoscenza della storia, dei diritti umani e della costruzione della pace. La visione del Narviksenteret è quella di voler "costruire la pace attraverso la conoscenza della guerra". Si tratta di uno dei 7 centri per la democrazia e i diritti umani della Norvegia. La fondazione lavora per approfondire la conoscenza e la comprensione della pace, del diritto umanitario internazionale e dei diritti umani attraverso la ricerca, la documentazione e la divulgazione, con una particolare attenzione alla storia della Seconda Guerra Mondiale della Norvegia settentrionale. Il museo della guerra di Narvik e i programmi educativi che conducono contribuiscono al raggiungimento di questo obiettivo.

Considerando le motivazioni per la promozione della pace, l'interazione e la cooperazione a livello internazionale, nonché la salvaguardia dei diritti umani, Narviksenteret considera centrale il loro ruolo di partecipante attivo nell'ambito dell'Erasmus+. Il concetto di tolleranza, della solidarietà negli scambi giovanili internazionali, nonché la capacità di sfidare i pregiudizi, si accordano perfettamente con la loro visione generale. Sono la più grande organizzazione partner nel nord della Norvegia che partecipa alla parte non formale dell'Erasmus + e che ha un ampio bagaglio di progetti internazionali.

Il loro principale target group sono i giovani, a partire dalla scuola primaria. Utilizzando il Museo della Guerra e altre strutture, offrono regolarmente programmi educativi rivolti ai diversi livelli del sistema educativo formale, che vanno dai 6 ai 19 anni. Organizzano regolarmente delle lezioni, così come fanno incontri nelle scuole.

Narviksenteret è il promotore regionale dell'Agenzia Nazionale norvegese per l'Erasmus + / Youth in Action, quindi organizza incontri ogni anno anche nelle scuole secondarie superiori e nei campus universitari per informare sulle opzioni e opportunità esistenti.

Offrono anche lezioni e programmi di formazione ai dipartimenti militari su argomenti legati ai diritti umani e alle convenzioni internazionali. Altri target group a cui si rivolgono sono studenti, ricercatori, giornalisti, autori e tutti gli coloro che sono interessati alla ricerca di informazioni sulla storia della regione.

## Vicolocorto Italia



Vicolocorto è un'associazione culturale giovanile non politica, senza scopo di lucro, con sede a Pesaro, in Italia. È specializzata nel lavoro giovanile e opera nei campi dell'istruzione non formale ed extra-scolastica. Si occupa di apprendimento interculturale, della promozione della mobilità giovanile e della partecipazione dei giovani, dello studio e della ricerca di politiche e attività giovanili. Vicolocorto lavora sia a livello regionale (Regione Marche), che nazionale e internazionale in collaborazione con enti pubblici e privati.

Il simbolo distintivo dell'associazione è lo spirito e la possibilità di viaggiare in Europa (ma non solo) offerta ai giovani attraverso programmi europei per la gioventù. Inoltre, svolge anche un'intensa attività locale caratterizzata da eventi, laboratori ed incontri di conversazione in lingua inglese organizzati dai giovani per i giovani per prepararli alle esperienze all'estero.

In particolare si occupa di progetti di Volontariato all'estero di medio-lungo periodo (da poche settimane fino a 12 mesi) finanziati dal programma Europeo Erasmus+ sia tramite l'invio di italiani all'estero che gestendo l'accoglienza di giovani europei nel territorio.

Vicolocorto si concentra, infatti, sulla responsabilizzazione dei giovani con il fine di rafforzare il loro ruolo nella costruzione della società civile italiana e della cittadinanza europea. Inoltre, lo staff partecipa regolarmente agli incontri e agli eventi organizzati dall'Agenzia Nazionale per un aggiornamento regolare e per migliorare la qualità grazie all'attenzione all'innovazione e allo sviluppo. A Vicolocorto lavorano 2 trainer esperti che danno un valore aggiunto ai progetti dell'associazione e alla qualità dei contenuti proposti.

## Youth Club Active Estonia



Youth Club Active è un'organizzazione giovanile creata con l'aiuto del Centro Giovanile di Vihasoo, e che è attiva dal 1994 nel settore della gioventù a Tallinn (Estonia). L'associazione coinvolge giovani dall'età di tredici anni e offre un'alta varietà di attività per l'autosviluppo. Il ruolo di Youth Club Active è quello di promuovere l'educazione non formale e di coinvolgere i giovani in diverse attività sociali a livello locale e internazionale. Gli obiettivi principali dell'associazione sono il sostegno alle iniziative giovanili, aiutando i giovani nel processo che va dall'idea alla realizzazione; lo sviluppo del self-empowerment tra i giovani; e il coinvolgimento nel programma Erasmus +.

Youth Club Active coordina attività nel campo del volontariato, dell'istruzione, del mercato del lavoro e dello sviluppo. Le attività principali dell'associazione comprendono campi, eventi culturali, workshop e attività di apprendimento interculturale (come scambi di giovani e il Servizio Volontario Europeo).

## Partecipanti



Questo manuale è il risultato di un duro lavoro di un fantastico team di partecipanti provenienti da Estonia, Italia, Norvegia, Polonia e Regno Unito. Grazie per il vostro impegno!

Se volete saperne di più su di loro e sulla loro motivazione, visita:  
<http://firstadrkit.org/participant-space/>

PARTE

# POSTFAZIONE

## Mediazione e abilità di risoluzione dei conflitti nella società e nel lavoro giovanile

*Greg Bond*

Affrontiamo le differenze e siamo sempre in conflitto nelle nostre vite quotidiane – a casa, al lavoro, a scuola. Ovunque le persone si incontrino, c'è del potenziale per l'apprendimento, la crescita reciproca e anche il conflitto fa parte di quel potenziale.

Non è il conflitto ad essere il problema. Una società o un gruppo senza differenze sarebbe strana e molto rara – e, soprattutto, non necessariamente una buona cosa. Dove il conflitto viene soffocato, il prezzo da pagare è l'autonomia degli individui. Abbiamo bisogno di società e organizzazioni che si occupino in maniera efficiente delle differenze e del conflitto al loro interno.

Una buona comunicazione in situazioni di conflitto è un'abilità che può essere appresa. Ciò significa che si tratta di un'abilità che può essere allenata. Coinvolge tecniche di ascolto e di empatia. Implica una buona comprensione dei propri modi di avere a che fare con il conflitto. Implica la capacità di guidare gli altri attraverso situazioni conflittuali per aiutarli a trovare la propria via. Oggi, nelle nostre società diversificate con gerarchie sempre più piatte, dove la gente si aspetta di essere ascoltata e coinvolta, gestire i conflitti è un'abilità chiave per le persone che lavorano con le persone. Per tutti noi. In particolare, per chiunque abbia un ruolo di leadership.

Le abilità di risoluzione del conflitto dovrebbero essere insegnate a scuola. A scuola passiamo molto tempo ad imparare a presentare i nostri

punti di vista e a sviluppare argomenti, come disciplina accademica. Tutto bene. Quello che non impariamo è ad ascoltare gli altri. L'ascolto dovrebbe essere insegnato a scuola. In tutti i settori, la mediazione e i sistemi di gestione dei conflitti sono in aumento. Non vedo la mediazione come una sottocategoria nell'ambito legislativo, ma come un'abilità sociale. Non come una qualificazione specialistica formale, ma come uno strumento informale che può essere utilizzato in molti contesti. Può essere utilizzato all'interno e tra aziende e organizzazioni, nel privato e nel settore pubblico, nelle famiglie, tra gruppi di amici, nel campo dell'istruzione e nelle scuole di ogni tipo. La mentalità della mediazione ha a che fare con un buon rapporto con la differenza, consentendo alle persone di dire la propria e trovare soluzioni insieme. Si tratta di essere in grado di guidare e moderare la comunicazione per gli altri quando le cose non sono facili.

Formare le persone per far sviluppare queste capacità è giusto. Più persone ci sono in grado di sviluppare approcci empatici e non autoritari all'interno dei conflitti, migliori soluzioni ci saranno nell'interazione sociale.

Questo manuale contiene un'introduzione alla mediazione dei conflitti e una vasta gamma di workshop e giochi creativi che possono essere utilizzati in contesti informali per formare alla gestione e alla comunicazione dei conflitti. È stato sviluppato da un team internazionale di operatori giovanili con formazione nell'ambito della mediazione. Raccomando caldamente l'utilizzo delle attività qui contenute. Formare gli operatori giovanili allo sviluppo delle competenze di mediazione è molto importante. Gli operatori giovanili devono guidare e spesso devono gestire conversazioni e situazioni difficili. Nei contesti internazionali, devono essere particolarmente sensibili al come viene fatto. Devono essere in grado di mostrare empatia, comprensione e capacità di guidare. I modi in cui loro affrontano il conflitto saranno un modello per i giovani per cui e con cui stanno lavorando.

Raccomando calorosamente il manuale del progetto First ADR Kit. Ho avuto il privilegio di essere una piccola parte di esso e di testimoniare l'entusiasmo e la rilevanza del lavorare sulle capacità di mediazione con un gruppo di giovani leader creativi. L'impegno per una buona risoluzione dei conflitti che emerge in questo manuale può ispirare i lettori e gli utenti a sviluppare altri materiali per soddisfare i propri bisogni e i bisogni dei loro gruppi.

*Greg Bond, Mediatore, Trainer e Coach, Docente Universitario in Mediazione e Coordinatore del servizio di consulenza sui conflitti a TH Wildau University, Germania.*

[www.th-wildau.de/bond](http://www.th-wildau.de/bond), [www.bond-bond.de](http://www.bond-bond.de)



## First ADR Kit: da consigliare

*Małgorzata Kożuch*

Questo Manuale è un libro preparato dai giovani per i giovani. È uno strumento molto pratico, regolato ai bisogni e alle percezioni dei giovani tra i 13 ei 30 anni, che spiega il percorso verso l'acquisizione di competenze trasversali necessarie per la risoluzione dei conflitti.

I materiali educativi all'interno del volume sono ben pensati, preparati e compilati in seguito a una ricerca condotta dagli autori del progetto. Permettono al lettore di entrare in un mondo di conoscenze indispensabili per ogni persona: come affrontare i conflitti nella vita di tutti i giorni; come capire le loro cause; come gestire le emozioni - le nostre e quelle degli altri; come riuscire ad ottenere risposte a domande essenziali; come cercare di scoprire perché a volte è meglio risolvere una controversia da soli invece di richiedere l'aiuto di un mediatore, una terza parte neutrale e imparziale e che potrebbe aiutare a guidare le parti coinvolte nei meandri del conflitto.

All'interno di questo manuale potrai trovare le conoscenze fondamentali sulla mediazione espressi non attraverso la teoria ma sotto forma di giochi, sia intellettuali che fisici, calibrati in base a ogni argomento, per facilitare la l'introduzione, la comprensione e l'acquisizione di elementi pratici all'interno del processo di risoluzione dei conflitti. I metodi utilizzati si basano sull'acquisizione di conoscenze e sulla pratica attraverso giochi educativi e workshop che durano circa 60-90 minuti e che permettono la costruzione di relazioni tra i partecipanti, dando potere a ciascun individuo e aiutandoli ad acquisire abilità pratiche che possono essere utilizzate per capire altre persone e per scoprire il valore della cooperazione.

L'idea degli autori era quella di progettare strumenti che potessero essere utilizzati in contesti di educazione non formale. Sembra, tuttavia che i risultati del loro lavoro siano di grande valore e possano essere utilizzati come materiale didattico, anche in altre forme dell'educazione e all'interno delle scuole. Workshop e giochi basati sui classici della letteratura giovanile, film o narrazioni possono essere facilmente adattati in modi diversi per parlare di questioni relative al conflitto, non solo quelle che nel tempo potrebbero essere minimizzati, ma anche quelli che richiedono la cooperazione in un gruppo influenzato da un conflitto di natura etica.

Questa pubblicazione è accompagnata da una breve panoramica sui sistemi educativi dei paesi da cui provengono gli autori. Sebbene si tratti di una panoramica "dal basso", ossia attraverso gli occhi di un giovane beneficiario di un sistema educativo, è in ogni caso un'informazione preziosa e un incentivo a riflettere sul se i programmi esistenti possano portare frutti all'interno di società mature e democratiche.

Consiglio vivamente questo manuale a chiunque lavori con i giovani, agli insegnanti, istruttori, formatori, mentori o allenatori. I workshop riempiranno il tempo in modo prezioso e aiuteranno a costruire competenze fondamentali per i giovani al fine di affrontare in modo amichevole situazioni conflittuali all'interno di un gruppo di pari.

*Małgorzata Kożuch, avvocato, Dottore in Giurisprudenza (Specialista in Diritto Internazionale ed Europeo) Nella Cathedral of European Law alla Jagiellonian University di Cracovia, mediatrice.*





# LETTURE CONSIGLIATE

PARTE

Nadja Alexander and Laurence Boulle, *Mediation Skills and Techniques* (LexisNexis, 2011)

Greg Bond, *Mediation Practice. 8 Cultures, 16 Cases, 128 Creative Solutions* (Paris: ICC, 2016.) Disponibile sull'International Chamber of Commerce: [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)

Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton, *L'Arte del Negoziato. Per chi vuole ottenere il meglio in una trattativa ed evitare lo scontro* (qualsiasi edizione, pubblicato per la prima volta nel 1981)

Roger Fisher and Daniel Shapiro, *Il Negoziato Emotivo* (New York, 2005)

Gary Friedman and Jack Himmelstein, *La mediazione attraverso la comprensione. Sfidare il conflitto: principi e tecniche di un metodo rivoluzionario* (American Bar Association, 2008)

Friedrich Glasl, *Confronting Conflict* (Bristol: Hawthorne Press, 1999)

Marshall B. Rosenberg, *Nonviolent Communication. A Language of Life, 3rd Edition: Life-Changing Tools for Healthy Relationships* (3rd edition, 2015)

Douglas Stone, Bruce Patten, Sheila Heen, *Conversazioni difficili: come affrontare con successo qualsiasi argomento* (1999)

Steve de Shazer, *Keys to Solution in Brief Therapy* (1995)

