



**ARLEKIN**

FORMATION À LA MÉDIATION  
POUR L'INCLUSION SOCIALE  
PAR LA MOBILITÉ EUROPÉENNE



*ArleKin fa parte del progetto Erasmus + CreE.A, 2016 > 2019 n° 580448-EPP-1-2016-1-FR-EPPKA3-IPI-SOC-IN –*

## IL TOUR EUROPEO DEI MEDIATORI SOCIALI



## LE « BISSAC »\* DU COMPAGNONNAGE

*\* Le « Bissac » era la borsa indossata a tracolla dai compagni durante il loro Tour de France*

**Sviluppato dal Comitato Europeo di Arlekin**

*Ana Maria Costa e Silva*

*André Moisan*

*Clarisse Fortecœef*

*Francine Kinet*

*Hamid Ghobrini*

*Nicolas Niscemi*

**Production CreE.A 2018**

# La médiation sociale à l'heure européenne

(par André MOISAN, Coordinateur du projet ArleKin, puis de CréE.A)

Perché questo diavolo di Arlecchino ha tolto dalla sua scatola magica questa idea del Tour d'Europe dei mediatori sociali, avviata dal progetto europeo che porta il suo nome, ArleKin?

Questo personaggio colorato, - presente nel patrimonio culturale di tutti i paesi europei, personaggio indispensabile della Commedia dell'arte, umile di condizione, servo dei suoi maestri ma più acuto di loro per risolvere tutti gli imbrogli che fanno la vita quotidiana delle nostre vite sociali, in un certo senso, mediatore prima del tempo - può prendere la misura delle situazioni e trovare l'idea di genio che risponde al problema.

(...)

Ed ora sorge l'idea geniale di Arlecchino: il Giro d'Europa.

Il Giro, in primo luogo, come riferimento esplicito al Tour de France dei Compagni<sup>1</sup>. Ha la caratteristica essenziale che la professione è appresa dalla pratica, seguendo la famosa massima: "È forgiando che si diventa fabbro". Lo stesso vale per la mediazione: una pratica innovativa, con quasi nessun antecedente, la conoscenza può essere costruita solo dall'esperienza stessa dei mediatori, e non dalle norme prodotte dall'esterno. E, come la professione che i Compagni hanno imparato, questa conoscenza è arricchita da una diversità di sapere in base alle regioni, ai paesi e ai Maestri che la praticano: e quale modo migliore di acquisirli se non per imparare come praticare la loro arte al loro contatto? È da questa convinzione che è nato il Giro d'Europa dei mediatori sociali. E il suo primo risultato, dal progetto ArleKin nel 2016, ha più che confermato quest'ipotesi.

Europa, allora. Primo, perché è il nostro orizzonte comune, la nostra geografia contemporanea. La posta in gioco è la stessa: problemi strutturali, seguendo la "deistituzionalizzazione", i fenomeni di esclusione e l'individualismo moderno; condivisioni economiche condivise, accoglienza dei flussi migratori e aumento della violenza terroristica. Secondo, perché l'Europa in sé rappresenta un valore: quello della tolleranza e dell'apertura all'altro. Anche in questo caso, il progetto ArleKin, nel 2016, ha confermato completamente questa ipotesi: esiste tra i mediatori un "appetito per l'Europa", scambio, incontro e costruzioni comuni<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> *Ma questo esiste anche in Germania, con una tradizione diversa.*

<sup>2</sup> *Conferire le testimonianze dei mediatori, p.23 di questo file.*



## Il Tour Europeo dei Mediatori Sociali

5

*Il Giro d'Europa rappresenta una vera formazione che richiede un forte investimento. Gli apprendimenti saranno al culmine di questo investimento. per accompagnarlo, un numero di risorse educative saranno disponibili*

*Allo stesso tempo, questo viaggio è più di una formazione classica che permette di apprendere nuove pratiche e nuove conoscenze: è una formazione su di sé, una parentesi che porta a chiedersi quale posto prenderebbe la mediazione sociale al livello personale e professionale.*



**Il Tour europeo dei mediatori sociali è un programma di formazione** finalizzato all'apprendimento del ruolo di Mediatore sociale immergendolo in diversi contesti di mediazione per l'inclusione sociale. Utilizza **una metodologia di "ricerca-azione-formazione"** mobilitando in particolare le **dimensioni esperienziali, riflessive e autoformative**. Illustra la "dimensione globalizzante" dell'autoformazione, un "dialogo di autoapprendimento con il mondo", per usare l'espressione di Pineau<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Pineau, G. (2011). Per un'ingegneria d'incontri attraverso l'autoformazione dialogando con il mondo. In A. A. J. Serizel, Incontri e compagni franco-marocchini. Intervista con Gaston Pineau. Paris: L' Harmattan.



## Table des matières

IL MIO MANUALE DI VIAGGIO.....	9
Apprendimenti in diverse fasi .....	10
MA CAYENNE VIRTUELLE .....	13
IL MOI GIORNALE DI BORDO (LOGBOOK) .....	17
1a tappa del viaggio: il seminario di formazione iniziale.....	18
2a tappa del viaggio: immersione nell'organizzazione ospitante .....	22
3a tappa del viaggio: il seminario di valutazione dopo lo stage.....	24
4a tappa del viaggio: la presentazione del mio Chef-d'oeuvre (capolavoro).....	25
APPENDICI.....	29
Testimonianze del "Mediatore Compagnons" .....	31
Supporti teorici.....	33



### *Cosa sarò fare dopo il mio viaggio*

9

- a. **Conoscere se stesso** per costruire la tua professionalità mediatore-mediatore ;
- b. **Impara dalle sue pratiche** di mediazione confrontandolo con **le pratiche in altri paesi** e sviluppando abilità metodologiche per l'analisi della situazione ;
- c. **Segnala questa esperienza** alla sua struttura ;
- d. Sviluppare e **promuovere il concetto e la pratica della mediazione**;
- e. **Promuovere CreE.A** (la costruzione dell'area europea della mediazione sociale)

### *Le 4 aree dove avrò imparato*

- a. Per imparare **dall'esperienza**, è prendere la propria pratica e esperienza come terreno di apprendimento privilegiato, a condizione di riflettere su di essi per imparare da loro;
- b. **Per conoscere se stessi** (mediazione con se stessi): riflettendo sulla propria biografia e sul proprio impegno per la mediazione sociale; e anche dallo shock di incontrare altre rappresentazioni e altre pratiche. Questa riflessione e questo shock rendono possibile costruire l'identità professionale di "mediatore sociale" e costruire la sua "postura" di mediatore
- c. **Scopri i metodi di osservazione e analisi**: il mediatore "compagnon" scoprirà un altro universo. Per essere in grado di descriverlo e capirlo, dovrà elaborare metodi. Sarà in grado di tradurli nel proprio contesto professionale.

- d. **Una nuova comprensione della mediazione.** La scoperta di nuovi contesti, nuove pratiche e nuove concezioni della mediazione, essendo in contatto diretto con loro, corrisponde a una vera formazione teorica.

Questa dimensione teorica è concreta e attiva: **trasforma lo sguardo** e la relazione di sé con gli altri e con se stessi, attraverso un approccio collettivo e accompagnato. In altre parole: alla fine del viaggio, il mediatore “compagnon” non è più esattamente lo stesso.

La formazione mira anche a costruire un gruppo di pari – Mediatori “Compagnons” (MC) e Maestro dell’Apprendimento (MA) - che vengono a sostenere i candidati e consolidare l'apprendimento individuale. La formazione e l'apprendimento sono quindi dialogici e possono anche essere arricchiti.

10

## *Apprendimenti in diverse fasi*

La formazione effettiva è centrata sullo stage di immersione, che è il cuore del dispositivo. Ma per gli MC e MA per ottenere il massimo da questo stage, devono essere preparati. Devono anche essere in grado di riflettere su questa esperienza e valutarla per poter trasferire questi apprendimenti e trasmetterli nei loro contesti professionali. Si svolge in 4 fasi.

### *1. In primo luogo, un seminario di preparazione di due giorni: un mese prima del corso di immersione*

Questo seminario in una città europea mira a riunire tutti i "mediatori-compagni" (MC) e "maestri dell'apprendimento" (MA) per conoscersi e appropriarsi dell'approccio pedagogico proposto e dei riferimenti teorici ed esperienziali.

Per trarne il meglio, gli MC e le MA devono, durante l'intero periodo che precede il corso di immersione, svolgere determinati compiti preparatori e, soprattutto, riflettere su se stessi come persona e mediatore.

Questa tappa mira a ricostruire la sua autobiografia personale e professionale per conoscersi meglio e condividerla con gli altri mediatori del Giro d'Europa. Tutti cercano le caratteristiche personali più importanti e le esperienze professionali come mediatore (2 o 3) che sono stati importanti nella loro carriera.

Ils disposeront des outils qui visent à les aider à faire ce retour réflexif et à le partager au Séminaire et dans le Carnet de Voyage.

## 2. Lo stage di immersione nell'organizzazione ospitante

Lo stage di immersione dura 12 giorni. È lo stadio del conoscere altri contesti, altre realtà, altre pratiche diverse dalla sua. Questa conoscenza permetterà loro di confrontare le loro pratiche con le pratiche in altri paesi e di sviluppare abilità metodologiche per l'analisi della situazione. Per questo, è importante essere attenti e osservare ciò che sta accadendo in un'altra realtà geografica, comunitaria e organizzativa.

È anche importante osservare e registrare ciò che osservi e ascolti e pensaci, mettilo in parole per iscritto.

*Per facilitare il lavoro di organizzazione della visita e le attività di esplorazione e osservazione, registrazione e condivisione, saranno proposti strumenti pedagogici ai mediatori-compagni e maestri dell'apprendimento.*

## 3. Un seminario di valutazione - Alla fine dello stage di immersione

I "mediatori-compagni", accompagnati dai loro "maestri dell'apprendimento" si incontrano in un'altra città europea per un nuovo seminario di 2 giorni dopo lo stage.

Questo è il momento di fare insieme, con il gruppo di insegnanti di ArleKin, una valutazione individuale e collettiva del Giro d'Europa. È anche il momento di condividere esperienze, sorprese ...

In questo seminario, viene effettuata una valutazione approfondita e, con l'aiuto e la supervisione del gruppo di insegnanti, la sistematizzazione e la comunicazione delle esperienze e delle esperienze che verranno registrate nel Chef-d'oeuvre (capolavoro) per gli MC e il fascicolo di accompagnamento per le MA.

## 4. Il Chef d'oeuvre (capolavoro) e la difesa davanti a una giuria: da 3 a 5 mesi dopo lo stage di immersione

*Per quanto riguarda i compagni del Tour de France, è attraverso il suo lavoro che il "mediatore compagno" e il maestro dell'apprendimento testimoniano la loro capacità di "fare", e quindi l'acquisizione di competenze e conoscenza.*

*Il Libro di viaggio sarà il Chef-d'oeuvre dei "mediatori compagnons". È costituito durante tutto il Viaggio nelle diverse fasi della formazione. Gli strumenti educativi sono utilizzati per organizzare e mettere in ordine le osservazioni, le sorprese e quelle acquisite. È il documento che racconta l'esperienza del Giro d'Europa per tutti e lo pone al centro della sua vita personale e professionale. Deve dare visibilità a un'esperienza in un corso che non inizia né termina in quel momento.*

*È un documento personale che racconta una storia e un'esperienza professionale durante il Giro d'Europa. Deve essere conosciuto dagli altri perché anche loro imparino.*

12

**Hanno strumenti per aiutarli a comunicare sulla loro esperienza di viaggio.**

I Chef-d'oeuvre dei mediatori compagnons vengono inviati prima del loro passaggio davanti alla giuria.

Presentano il loro successo ad una giuria composta da professionisti e accademici per ottenere il titolo di "Mediatore Compagnon del Giro d'Europa".

Allo stesso modo, i maestri di apprendistato avranno inviato un fascicolo sull'accompagnamento eseguito. Sarà valutato dalla Giuria per ottenere il titolo di "Maestro dell'apprendimento del Giro d'Europa".

I diplomi vengono assegnati durante la Giornata Europea della Mediazione per l'inclusione sociale, che di solito si tiene il giorno successivo al passaggio davanti alla giuria.

## MA CAYENNE VIRTUELLE



I compagni del Giro de France si incontravano ogni sera in una Cayenne: è la casa accogliente dove scambiarsi, condividere le loro scoperte, imparare gli uni dagli altri ...

**Ogni compagno fa parte di un collettivo.**  
Questa è una dimensione essenziale del Giro d'Europa.

13

Nel Giro di Europa ArleKin, la Cayenne è **virtuale**: tutti questi scambi sono fatti dagli strumenti di comunicazione del nostro tempo. È fatto a distanza attraverso i social network e il sito web, da 2 strumenti

### What's app

Sarete in grado di condividere spontaneamente e condividere le tue impressioni con gli altri partecipanti: mediatori-apprendisti, maestri di apprendisti, "rouleurs" e organizzatori del Giro d'Europa.

Così sarà costruita una dinamica collettiva di cui farai parte.



### Le forum sur le site CreE.A



Quando vuoi salvare documenti, video, foto ... il forum è a tua disposizione.

Questi materiali saranno conservati e resi disponibili all'intera comunità di apprendimento che costruisci. Puoi vederli di nuovo, rielaborarli. I "rouleurs" ti daranno il loro consiglio.

Troverai anche la tua toolkit e tutte le informazioni utili.

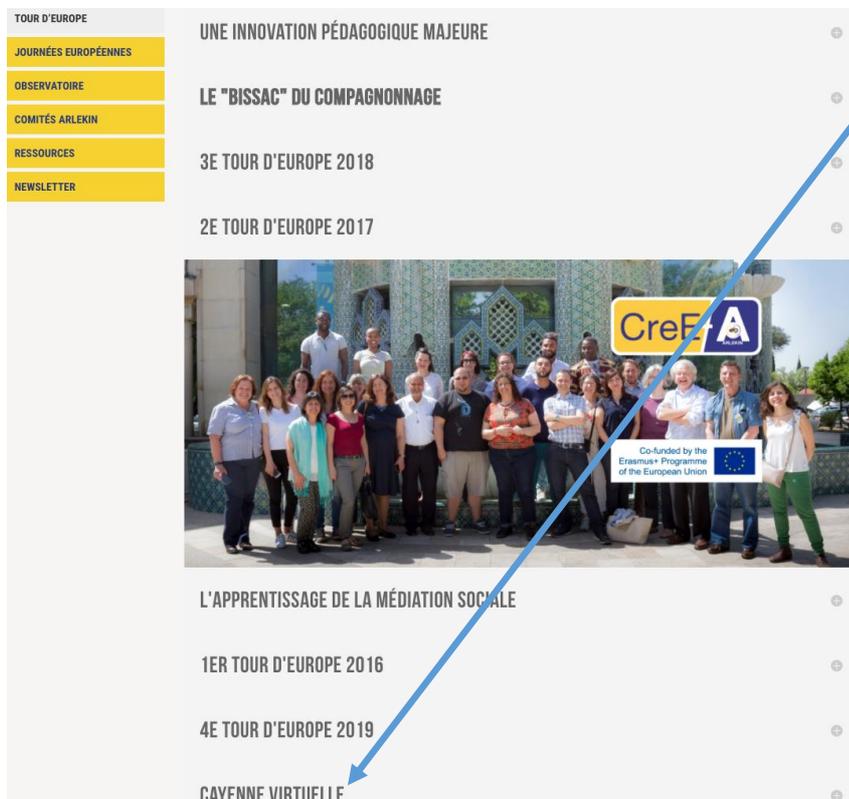
Ecco come accedere al forum dal sito web.

1. Accedete al sito web di CreE.A : <http://www.cree-a.eu/> et cliccate su "Tour d'Europe"



14

2. Ottenete questo schermo. E quindi possibile accedere alla Cayenne virtuale :



3. Arriverete sulla Cayenne virtuale. Accederete allora al "forum" cliccando su "Espace de travail"



**CAYENNE VIRTUELLE**

Cet espace est réservé aux Médiateurs Compagnons (MC) et Maîtres d'Apprentissage (MA).  
Bienvenue !

**TOUR D'EUROPE 2018**

Informations générales

Le « bissac » du compagnonage

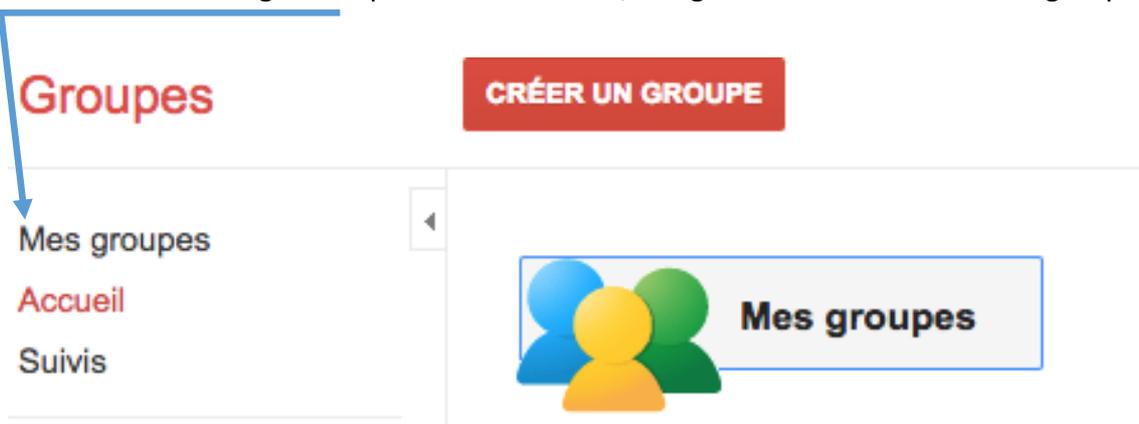
Espace de travail MC

Espace de travail MA

*L'accès à ces espaces n'est possible que si vous avez été au préalable invité.*

**Boîte à outils**

4. Accedete a "Google Group". Una volta scritti, bisogna allora cliccare su "Mes groupes".



**Groupes** **CRÉER UN GROUPE**

Mes groupes

Accueil

Suivis

Mes groupes



## IL MOI GIORNALE DI BORDO (LOGBOOK)



17

### Introduzione

*Ecco il tuo **giornale di bordo**. Lo userai come strumento per prendere appunti.*

*In questo fascicolo troverai strumenti di formazione-apprendimento, suggerimenti per la riflessione e la registrazione di ciò che osservi.*



*Per tenere traccia di tutto ciò che hai imparato, è importante registrarlo. In questo modo puoi tornare indietro, in situazioni che ti hanno sorpreso, a condividere con i tuoi colleghi e altri mediatori nel tuo paese ea livello europeo, durante i tuoi incontri. Ti sarà utile elaborare il tuo libro di viaggio che sarà il tuo Chef-d'oeuvre.*

*Ricorda che tocca a noi rendere nota la mediazione in un mondo che ne ha sempre più bisogno.*

*Questo giornale aiuterà anche il tuo Maestro d'apprendimento (MA) ad accompagnarti durante il tuo viaggio.*

## 1a tappa del viaggio: il seminario di formazione iniziale

### 1. Mi preparo per il primo seminario

Prima di tutto ... per conoscere me stesso **prima** del mio primo viaggio: **mi preparo** per il seminario di formazione, **faccio un ritorno riflessivo** su me stesso come persona e mediatore.

18

#### Obiettivi

Conoscersi e identificare esperienze e momenti di apprendimento nella propria traiettoria come mediatore

per

Scoprire di te stesso e costruire la tua professionalità di mediatore e imparare dalle tue pratiche.

La (ri) conoscenza è molto importante nel percorso individuale e professionale di ciascuno. Per essere un mediatore, lo è ancora di più. Per ascoltare meglio e facilitare la comunicazione e il dialogo tra le persone, è importante sapere come comunichiamo con gli altri e quali sono le sue qualità e debolezze per riflettere e migliorare.

i) **Pensate alle vostre particolari caratteristiche personali.**



ii) **Scrivete sotto due o tre aspetti della vostra personalità che vi caratterizzano :**

L'auto-formazione e l'apprendimento del mestiere sono fatti anche attraverso la riflessione sul proprio percorso e le sue esperienze.

*i) Fate mentalmente il vostro percorso come mediatore e identificate 2 o 3 momenti formativi in questo viaggio.*

*ii) Per ciascuno dei momenti scrivete un esempio :*

***Dove è successo ? In quale contesto?***

***Con chi:*** chi sono gli attori presenti nel momento in cui è successo? Cosa mi hanno portato, chiesto ...?

***Cosa è successo esattamente:*** 1) descrizione dei fatti; 2) analisi di ciò che è accaduto; 3) identificazione della conoscenza che mi è stata utile; 4) identificazione delle opzioni che ho preso;

***Che riconoscimento o no potrei ottenere:*** chi, come, ...

***Quali sentimenti ho provato?***

***Che cosa ho imparato in questa esperienza:*** conoscenza, competenze, come essere?



Avete gli strumenti per aiutarvi a fare questo ritorno riflessivo che condividerete durante il seminario di formazione e che scriverete nel diario di viaggio. **Consultate lo strumento MC3**

## 2. Il primo seminario di formazione

Uno degli obiettivi del 1 ° seminario è quello di riunire tutti i "mediatori-compagni" e i "maestri dell'apprendimento" per conoscersi, come primo passo per conoscere le reciproche esperienze.

**1<sup>er</sup> seminario di formazione** : Mi presento e condivido la mia esperienza con i miei colleghi di viaggio.

**A.** Porta una tua foto e una piccola scheda che dice qualcosa su di te: una qualità, una funzionalità, ... Questo piccolo documento verrà pubblicato su un pannello collettivo durante il seminario. Prendi lo strumento MC11 per farlo.

**B.** La presentazione orale che condividerai con gli altri mediatori, avrai 5 minuti. Puoi utilizzare un'iconografia: immagine, foto, musica ... in grado di illustrare le tue caratteristiche personali e / o il momento formativo che hai scelto di condividere. Se vuoi, puoi fare un breve video

Se vuoi fare un video, dai un'occhiata agli strumenti MC1 e MC2

Come voglio presentarmi ai miei Compagni?

Cosa condividerò della mia esperienza professionale?

## 2a tappa del viaggio: immersione nell'organizzazione ospitante

### 1. Lo preparo ...

**Faccio qualche ricerca prima di partire:** consulto i miei appunti del seminario di formazione, consulto il sito CreE.A - <https://www.cree-a.eu/>, ho letto documenti sulla Mediazione sociale ...

**Registro in questo giornale ...** le mie aspettative ..., cosa so già dell'organizzazione ospitante e cosa vuoi sapere per conoscerlo meglio ...

**Il mio giornale di bordo,** lo userò per tutto il viaggio per aiutarmi a costruire il mio capolavoro.

**Per aiutarti a organizzare e registrare le tue esperienze quotidiane e a riflettere su di esse, consulta lo strumento MC5**

Da parte sua, l'organizzazione ospitante si sta preparando ad accogliermi e facilitare il mio soggiorno.

**Il MA** che mi accompagnerà durante il mio stage mi ha inviato importanti informazioni sull'organizzazione che mi accoglierà (OA) e sul suo campo di intervento.

**Il MA** sta anche preparando una Roadmap delle attività durante il mio soggiorno di 12 giorni.

**Gli MA hanno strumenti per aiutarli a organizzare informazioni importanti. Strumenti MA1 et**



MA2

Maitre d'apprentissage

## 2. Sto arrivando ... Sto conoscendo la città, l'organizzazione ospitante e il suo ambiente, le pratiche di mediazione

Per organizzare al meglio il tempo che ho per tutto questo, per osservare bene, per essere attento, per ascoltare ... lo uso gli strumenti di osservazione e registrazione di ciò che ho osservato sul campo e nell'organizzazione ospitante.

Per fare ciò, utilizzare lo strumento MC 4.

Ricorda che questo giornale di bordo (strumento MC5) è stato creato per registrare i tuoi riflessioni, che ti hanno sorpreso, le tue curiosità ...

Foto e video sono anche un ottimo modo per registrare momenti interessanti da tenere e condividere ... Fallo quando hai immagini importanti.

Non dimenticare di chiedere il permesso per il diritto di parola e immagine: usa lo strumento MC9

Per saperne di più sulle pratiche di mediazione, devo osservare, porre domande, registrare ciò che mi sembra più importante: cosa ho osservato, cosa mi ha sorpreso ... Come farlo in modo organizzato, sistematico, orientato verso ciò che è più importante ...?

Questi sono strumenti importanti :

- ✓ Per osservare e registrare le pratiche di mediazione: utilizzare lo strumento MC6
- ✓ Per intervistare un mediatore: utilizzare lo strumento MC7
- ✓ per sistematizzare e scrivere ciò che hai osservato nei casi di mediazione: usa lo strumento MC8
- ✓ per registrare domande, pensieri, ... utilizzare lo strumento MC5

Ogni volta che ho nuove esperienze nel mio stage, devo chiedermi cosa mi porta questo, per la mia pratica professionale nel mio paese ...

## 3a tappa del viaggio: il seminario di valutazione dopo lo stage

### *Prendo atto del mio percorso*

**Prendo appunti** dal mio giornale di bordo, vedo le foto che ho scattato, **rifletto sulla mia esperienza** e inizio a organizzare il mio Chef-d'oeuvre. Ho messo ordine nella mia testa e nei miei documenti e documenti raccolti ...

24

**Come dire cosa ho vissuto e cosa ho imparato ...?**

**Come valuto questa esperienza?**

Cosa voglio condividere con i miei compagni al seminario di valutazione? E cosa dire di questa esperienza? ... I bei tempi vissuti, i momenti di dubbio, i momenti di debolezza ... quello che mi ha sorpreso di più e quello che tengo come « il più » da questa esperienza ...

Per condividere tutto questo, preparo un piccolo testo, una foto, un oggetto che può illustrare quello che sto per dire.

*Come dire cosa ho vissuto e cosa ho imparato?*

*Come valuto questa esperienza?*

## 4a tappa del viaggio: la presentazione del mio Chef-d'oeuvre (capolavoro)

### 1. La realizzazione del diario di viaggio

Grazie al tuo giornale di bordo, creerai un diario di viaggio (vedi l'illustrazione nel seguito di questo file) che dovrà dimostrare di aver raggiunto gli obiettivi di questo Giro d'Europa, in particolare:

25

- Impara da solo** a costruire la propria professionalità di mediatore ;
- Impara dalle loro pratiche** di mediazione confrontandole con pratiche di altri paesi e sviluppando abilità metodologiche di analisi della situazione;
- Trasmettere questa esperienza.**

Per quanto riguarda i compagni del Giro de France, è attraverso il Diario di Viaggio che testimonio la mia capacità di "fare" e quindi l'acquisizione di competenze e conoscenza.



Riprendo il mio Giornale di Bordo e **sistemo il mio apprendimento**

**Ecco alcune possibili tabelle per sistematizzare e posticipare questo esperimento**

Identifico il mio Chef-d'oeuvre, mi presento, sistemo le osservazioni che ho fatto e le mie scoperte ... le analisi delle pratiche di mediazione ...

### Mon Carnet de voyage

Education et formation tout au long de la vie

Nom, Prénom  
Structure d'appartenance :  
Organisme d'accueil :  
Nom du Maître d'Apprentissage:

Ce carnet peut aussi bien comporter des passages écrits, que des photos, des vidéos, des croquis, dessins, etc. Suivant donc, le mode d'expression qui convient le mieux à chacun.

Les différents titres et illustrations sur l'ensemble de ce document sont donnés à titre d'exemple

Exploration de la médiation sociale en Italie

### Je me présente...

- Mon parcours et expérience de la médiation sociale (quelques mots complétés d'une petite vidéo).

Exemple de vidéo : [http://www.youtube.com/watch?v=2q1qj\\_sawmI](http://www.youtube.com/watch?v=2q1qj_sawmI)



### Je découvre...

- Le contexte national et local
- L'organisme d'accueil (statut, histoire, etc.)
- Les partenaires avec lesquels l'organisme travaille...

### J'observe...

- Et, j'analyse 2 cas de médiation :
  - Origine du cas et pourquoi ce choix
  - Acteurs impliqués
  - Déroulement de l'intervention
  - Résolution du problème posé (conflit, accès au droit,...)
  - Raisons de la réussite ou échec de la médiation
  - Auto-supervision et évaluation de l'intervention
  - Réflexion et proposition(s) pour le futur

### J'observe et j'analyse

Cas 1 : **exemple**

(cf. points indiqués dans page précédente)



Un groupe de jeunes est attroupé dans la cage d'escalier et trouble la tranquillité des résidents de l'immeuble...

### J'observe et j'analyse

Cas 2 (cf. points indiqués dans page précédente)

**Exemple**



Des élèves sont rackettés par des plus grands à la sortie de l'école...

### Je complète mon travail observation...

- Je conduis un entretien auprès d'un médiateur suivant la grille prévue à cet effet, un des outils proposés (outil MC8)

Prendo nota dei miei riflessioni dopo tutto questo ...

... e li ho messi in parole,  
immagini ....

*Je fais part du vécu de mon expérience ...*

- Je tiens tous les jours mon journal de bord. Je note mes impressions, mes surprises, mes remarques...
- Il est à moi...
- J'en copie des extraits dans mon Carnet de voyage.

*J'écris mon bilan de l'expérience*

- Mes découvertes
- Mes surprises
- Mes apprentissages
- Les questions que je me pose

**Mon « Chef d'œuvre »**

Quelques mots sur ce Carnet et sa réalisation...

Mon Carnet de voyage

*Je tire le bilan de mon expérience de formation*

- Mon retour et mes impressions...

*Conclusions et perspectives*

27

Questo "diario di viaggio" dove annoto osservazioni, interviste, discussioni, ma anche scoperte, sorprese, impressioni, ecc. Lo realizzo con tutti gli strumenti che voglio: disegni, foto, video, montaggi, ecc. Viene salvato su un supporto virtuale.

## 2. Preparazione della presentazione alla giuria: consultare lo strumento MC10

Presenterai questo Diario di Viaggio a una giuria di professionisti e accademici di fronte ai tuoi colleghi MC e MA.

Porta con te il tuo **Diario di viaggio stampato**. Così ogni MC e MA può guardarlo su un tavolo in mostra.

Per aiutarti a preparare la presentazione, vedi lo **strumento MC 10**

**Parteciperai alle altre presentazioni perché è ancora un momento di formazione importante.**

Una sintesi del Chef-d'oeuvre e della sua presentazione è pubblicata sul sito Web di CréE-A per costituire, quindi, un database di pratiche di mediazione sociale. Visita il sito Web di CreE-A per il primo Giro d'Europa Arlekin : <https://www.cree-a.eu/>





## Testimonianze del “Mediatore Compagnons”

---

*"Volevo scoprire altre esperienze, altri paesi, altre strutture (...). Ero venuto a cercare risposte e ho trovato alcune domande ". Christine Böckmann (Germania)*

*"Ho scoperto che la mediazione è prima di tutto un'attitudine, un viaggio, un processo. E se rimango convinto che il diritto rappresenti la soluzione migliore per tutti, il suo sistema congestionato rende la mediazione un'alternativa interessante, a un costo inferiore. Inoltre, ricrea il legame tra le persone, senza intermediari, collegando quella giustizia che oggi non permette di creare legame. In realtà, è una freccia in più sul nostro arco..." Noëlla Daniella Ndereka (Belgio)*

*"Con la mediazione, prendiamo il tempo di accompagnare ". Julia Otin (Spagna)*

*"Ciò che è interessante è che i mediatori sociali di Barro sono essi stessi della comunità zingara (...)." Sono stati formati nella mediazione, che colma il divario tra la cosiddetta società standard e la società zingara". Marc Purnotte (Belgio)*

*"Questo Giro di Europa mi ha dato una vera spinta, anche se mi sono reso conto che spesso eravamo più in trattativa che in mediazione. Dovremmo meglio alleviare le persone che ci chiamano, avere competenze migliori per guidarli, aprire a loro nuove piste ... Siamo un po 'sulla difensiva con loro". Corinne Blanchard (Francia)*

*"Andare lì è stato per me qualcosa di molto forte, perché ho scoperto un'altra esperienza e sento ancor più oggi l'importanza della mediazione interculturale. Questo progetto mi ha portato a pensare che il futuro è all'angolo della strada e che dobbiamo fidarci dell'altro. Con la mediazione, accogliamo la differenza. È un progetto del futuro". Alberto Marques Frago (Portogallo)*

*"I mediatori lavoravano in una vera posizione di neutralità, con grande ascolto. E quelle due persone che non avevano mai parlato hanno iniziato un dialogo. (...) L'unica arma di mediazione è la parola, il dialogo." Youssef Oukattou (Francia)*

*« Questa esperienza mi ha portato molto e mi ha permesso di fare autocritica del mio lavoro. Dobbiamo pensare al nostro comportamento perché penso che siamo troppo nel giudizio ". Eva Maria Ferreira (Portogallo)*

*"Quello che mi è sembrato molto interessante è che il team di mediatori riflette la varietà culturale dei viaggiatori. È come uno specchio della società. (...) Questa mediazione è utile per prevenire*

*possibili conflitti grazie alla loro unica presenza nei treni e sulle piattaforme. Anzi, anticipano le esigenze dei viaggiatori, con l'unica arma del dialogo". Anna Pipitone (Italia)*

*"Questo stage mi ha permesso di scoprire diverse forme di mediazione, che a mio avviso aprono molte porte. Vorrei provare a costruire qualcosa da quello che ho visto a Torino, perché penso che possiamo trasporre in Francia diverse linee di lavoro. (...) Questo viaggio mi ha aperto gli occhi. Ho imparato molto e ho trovato materiale per cambiare le cose. Ho scoperto e ho scoperto me stesso". Alkhaly Touré (Francia)*

*« In Portogallo, i mediatori agiscono in un progetto sociale globale. Noi di Limoges, interveniamo nel momento, in caso di problemi. Questa è la differenza tra mediazione con l'obiettivo di riparare dei conflitti e quella di prevenzione e sensibilizzazione. Ma entrambi alla fine hanno lo stesso obiettivo". Moutie Larzak (Francia).*

32

*Per saperne di più : <https://www.cree-a.eu/tour-deurope/>*



Création d'un espace Européen  
pour la Médiation pour l'inclusion sociale

Projet ERASMUS+ n° 580448-EPP-1-2016-EPPKA3-IPI-SOC-IN

# MANIFESTO



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Il progetto **CreE.A** mira a creare uno Spazio Europeo di mediazione per l'inclusione sociale.

### *La mediazione per l'inclusione sociale*

Si riferisce alla Raccomandazione prodotta dai 42 esperti riunitisi durante il **Seminario di Settembre 2000 a Créteil**. Esso contiene una definizione che funge da riferimento comune per il progetto:

Altre pratiche sono state sviluppate, talvolta sotto il termine della mediazione sociale, perseguendo questi stessi obiettivi, anche ricorrendo all'intervento di un terzo, ma senza soddisfare le condizioni della sua imparzialità o della sua indipendenza. Tuttavia, queste pratiche devono essere incluse nella riflessione generale sulla mediazione sociale.

*La mediazione sociale è definita come un processo di creazione e riparazione del legame sociale e di regolazione dei conflitti della vita quotidiana, in cui un terzo imparziale e indipendente tenta, attraverso l'organizzazione di scambi tra persone e istituzioni, di aiutarli a migliorare una relazione o a risolvere un conflitto tra di loro.*

*Altre pratiche si sono sviluppate, talvolta sotto il termine di mediazione sociale, perseguendo questi stessi obiettivi, anche ricorrendo all'intervento di un terzo, ma senza soddisfare le condizioni della sua imparzialità o della sua indipendenza. Tuttavia, queste pratiche devono essere incluse nella riflessione generale sulla mediazione sociale.*

Il termine **inclusione sociale** viene utilizzato per rafforzare lo scopo delle diverse forme di mediazione sociale: quella di costruire o di ri-costruire i legami sociali tra le persone e tra le persone e le istituzioni.

La mediazione sociale realizza una **visione politica** della partecipazione di tutti alla costruzione della vita in comune. Si basa sulla comunicazione, il dialogo e l'intercomprensione, e non soltanto sulla norma e il Diritto. Si basa sui valori quali: l'apertura all'Altro, la diversità e la fiducia nella capacità delle persone di andare oltre i propri interessi. Promuove una cultura dell'accoglienza, del dialogo e dell'incontro. Corrisponde ad un « terzo » imparziale che propone spazi di accoglienza, di incontro e di fiducia che permettono, al di là della gestione positiva dei conflitti, di costruire legami sociali.

La mediazione sociale così si inserisce in contesti diversi: di vicinato, di quartiere, nelle scuole, nei trasporti, ... per attuare questi principi generali.

### *Lo spazio europeo*

Il progetto CreE.A ha l'ambizione di creare uno spazio europeo della mediazione sociale.

Questo corrisponde ad uno **spazio di apprendimento collettivo** che combina e articola sia la condivisione di esperienze e di pratiche, il consolidamento etico e professionale degli attori, sia la messa in discussione di studi e ricerche nel campo della mediazione sociale.

Costituisce così uno spazio per lo scambio, la comunicazione e il dialogo tra tutti gli attori coinvolti: professionisti della mediazione sociale, ricercatori, formatori e accademici, istituzioni territoriali e nazionali.

Si mettono in pratica, all'interno di essa, i **valori della mediazione sociale**: l'accoglienza e l'incontro della diversità delle pratiche e delle rappresentazioni che la riguardano.

Essa mira a promuovere la mediazione sociale, che lavora per l'inclusione sociale, con le istituzioni europee e nazionali.

### Collegamenti ad altri documenti

- *L'apprendimento sulla mediazione sociale* - <https://www.cree-a.eu/tour-deurope/>
- *Dichiarazione di Lunéville 16 Septembre 2016* : <https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2017/06/D%C3%A9claration-de-Lun%C3%A9ville-2-1.pdf>
- *Una breve storia dell'area europea di mediazione per l'inclusione sociale*: <https://www.cree-a.eu/la-mis-en-europe/>
- *National Forúm of Urban Affairs Professionals (2000). Social Mediation and new methods of conflict resolution in daily life. Proceedings of the Seminar organised by the Interministerial Delegation for Urban Affairs unoder the French Presidency of the European Union. Paris, Créteil: Les Éditions de la DIV* : [http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-francais\\_cle573239.pdf](http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/mediation-francais_cle573239.pdf)
- *Moisan, A.; Silva, A. M. C.; Fortecöef, C. & Buelens, N. (Eds.) (2016). Il Giro europeo dei mediatori sociali: dalla valorizzazione dell'esperienza e della formazione al riconoscimento e alla professionalizzazione. Braga: CECS – Universidade do Minho.* [https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2017/12/47b.E\\_Book2\\_Suite\\_Braga.pdf](https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2017/12/47b.E_Book2_Suite_Braga.pdf)
- *Silva, A. M. C.; Carvalho, M. L. & Oliveira, L. R.(eds.) (2016). Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas. Braga: CECS - Universidade do Minho.* [https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2017/12/47a.E\\_Book1\\_Suite\\_Braga.pdf](https://www.cree-a.eu/wp-content/uploads/2017/12/47a.E_Book1_Suite_Braga.pdf)



## Cassetta degli attrezzi (Toolbox) : MC, MA

*Toolbox dei Mediatori compagno e dei maestri d'apprendimento :  
Grille d'ingénierie pédagogique*

Obiettivi	Toolbox		Per chi ?	In quale momento ?	Con quale mezzo di condivisione ?
	MC	MA			
<i>i) riflettere sulla sua biografia professionale</i>	<b>MC1</b> – Esperienze di mediazione <b>MC2</b> – Piste di riflessioni	<b>MA3</b> – Ritorni riflessivi	MC MA	Seminario di formazione prima dello stage	File pedagogico Cayenne Virtuale e durante il seminario di formazione
<i>ii) Identifica la tua esperienza e le tue conoscenze professionali</i>	<b>MC1</b> – Ritorni riflessivi	<b>MA3</b> – Ritorni riflessivi	MC MA	Prima, durante e dopo lo stage	File pedagogico Cayenne Virtuale e durante il seminario di valutazione
<i>iii) Conoscere le pratiche di mediazione per l'inclusione sociale in un altro paese</i>	<b>MC4</b> – Griglia di osservazione del contesto <b>MC6</b> – Griglia di osservazione per casi di mediazione <b>MC7</b> – Guida per l'intervista dei mediatore / mediatori	<b>MA1</b> – Guida per la presentazione dell'organizzazione e ospitante <b>MA2</b> – Foglio di bordo	MC MA  Altri mediatori e professionisti	Prima dello stage	Contesto dello stage
<i>iv) Descrivi le pratiche osservate</i>	<b>MC5</b> – Giornale di bordo <b>MC8</b> – Strumenti per analizzare i casi di mediazione osservati		MC	Durante e dopo lo stage giorni	File pedagogico Cayenne virtuale
<i>v) Segnala gli apprendimenti e esperienze di formazione</i>	<b>MC5</b> – Giornale di Bordo  Diario di Viaggio  File di accompagnamento	MC	   MA	Presentazione e davanti la giuria	Cayenne Virtuale Durante il seminario di formazione e il passaggio davanti la giuria





### **Strumento MC1 - Ritorno riflessivo sulla mia carriera di Mediatore**

**Obiettivo:** *identificare esperienze, incontri e momenti formativi, nella tua traiettoria di mediatori.*

*Dopo la ricostruzione mentale della tua traiettoria come mediatori, identifica 2 o 3 momenti formativi nel tuo percorso. Per ciascuno dei momenti di allenamento identifica e scrivi le osservazioni che ritieni più importanti. In particolare:*

- i) **Dove** è successo ? In quale contesto?*
- ii) **Con chi:** chi sono gli attori presenti nel momento in cui è successo? Cosa mi hanno portato, chiesto ...?*
- iii) **Cosa** è successo esattamente: 1) descrizione dei fatti; 2) analisi di ciò che è accaduto; 3) identificazione della conoscenza che mi è stata utile; 4) identificazione delle opzioni che ho preso;*
- iv) **Che riconoscimento** o no potrei ottenere: chi, come, ...*
- v) **Quali sentimenti** ho provato?*
- vi) **Che cosa ho imparato** in questa esperienza: conoscenza, competenze, come essere?*
- vii) **La mia azione di mediazione** è stata rilevante? ha cambiato la situazione?*

*Se ti aiuta, puoi usare un'iconografia: immagine, foto, musica ... per documentare meglio ogni momento del trainer.*

*O ... un piccolo video in cui ti presenti? Se si desidera farlo, consultare lo strumento MC2 e MC3.*

**NB :** *Da portare per il 1° Seminario di Formazione.*



## **Strumento MC2 - Presentarti: una storia autobiografica**

41

**Obiettivo:** presentarmi oralmente agli altri mediatori al 1 ° Seminario di formazione

*Note: Questa non è una completa autobiografia (ci vorrebbe troppo tempo!). Non c'è bisogno di fare il documentario di famiglia! È piuttosto una questione di delineare cosa, nella tua carriera personale e professionale, ti ha portato al lavoro di mediatore.*

*Avrai circa 5 minuti.*

### **Suggerimenti:**

- 1) Lo stile è libero, ovvero puoi iniziare dall'inizio o dalla fine. Non è necessario fare una narrazione cronologica ;*
- 2) Ricorda la tua vita 'in nuvola', mentre le idee ti arrivano e noti i flash (parole) ;*
- 3) Elenca le parole (eventi) nell'ordine che ritieni sia importante e significativo;*
- 4) creare frasi con queste parole ed estenderle con qualificatori (usare paragrafi);;*
- 5) crea un titolo!*
- 6) Affinare il testo, creare una struttura narrativa (chi, cosa, quando, dove, come, perché e per quale scopo), vale a dire, trovare una problematica, un'idea, un filo! Non dimenticare un po 'di suspense in modo che un clima possa raggiungerci ! 😊*

*Alla fine avrai una breve e significativa autobiografia che potrai usare e / o sviluppare successivamente per altri scopi.*

**NB :** *Ti aiuterà a partecipare al 1 ° seminario di formazione. Puoi anche cogliere l'occasione per fare il tuo video di presentazione.*





### **STRUMENTO MC3 - Come realizzare / produrre un video di presentazione di se stessi ...**

**Obiettivo:** presentarsi al team del progetto e ad altri mediatori, attraverso la modalità di comunicazione audiovisiva digitale.

43

#### **Indicazioni:**

- 7) a durata dovrebbe essere compresa tra 3 e 5 minuti;
- 8) la scelta dell'editor video è libero, offline o online (MovieMaker, Premiere, WeVideo, Animoto, ecc.) Nonché, se utilizzata, la scelta della videocamera (videocamera, foto della telecamera, cellulare ..
- 9) Stile libero
  - Fotomontaggio con leggende, frasi o musica...
  - segmenti video
  - talking head,
  - o anche, espressione diretta davanti alla telecamera
- 10) Il contenuto dovrebbe concentrarsi sugli argomenti / elementi del feedback riflessivo (vedi Strumento: "Narrativa Autobiografica")
- 11) Il video deve essere accompagnato da **un riassunto** (riassunto del contenuto, ciò che vediamo e / o ascolta nel video), una semplice pianificazione (come lo storyboard, uno schizzo anche fatto a mano e poi digitalizzato ...) e **una breve riflessione sull'esperienza** di realizzare questo video (2 aspetti positivi e 2 aspetti negativi oltre a una frase sintetica molto breve);
- 12) Se hai problemi puramente tecnici o difficoltà, chiedi aiuto a qualcuno! Un amico, un'amica, un figlio, una ragazza, un collega ... ci sarà sempre qualcuno a tua disposizione! Un breve video introduttivo come questo è, in un certo senso, come un sonetto o un haiku ... ognuno può imparare a farlo!

*Alla fine, avrai quello che viene chiamato un podcast audiovisivo, un vero e proprio pezzo di narrazione digitale! 😊*

## STRUMENTO MC 4 - Griglia di osservazione

45

**Obiettivo:** annotare ciò che ho osservato direttamente o raccogliere in documenti scritti e / o audiovisivi sull'organizzazione ospitante e il suo contesto territoriale.

– **Sul contesto territoriale**

*Cosa ho cercato di sapere? Cosa potrei osservare?*

1) Storia, 2) politiche locali, 3) popolazione, 4) cultura, 5) situazione sociale ed economica, 6) risposte in MIS, 7) obiettivi ... 8) altri (specificità, territorio, attori locali)

<b>Data :</b>				<b>Fonte della raccolta di informazioni (documenti, conversazioni informali, interviste, osservazioni, sito Web):</b>			
<b><i>Cosa ho cercato di sapere? Cosa potrei osservare?</i></b>							
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
<b><i>Osservazioni e commenti (immagine, foto, video, registrazioni audio, diagrammi, ...)</i></b>							

**Sull'organizzazione ospitante**

1) il suo stato, 2) la sua storia, 3) la sua organigramma, 4) il suo finanziamento, 5) il suo funzionamento, 6) la sua organizzazione, 7) la sua partecipazione a reti professionali, 8) i suoi partner ... 9) i suoi obiettivi in MIS , 10) le risposte a quale politiche pubbliche locali, 11) quale pubblico, 12) contesti / domini MIS (comunità, quartiere, scuole, ospedale ...), 13) mediazione preventiva, creativa, risoluzione ... 14) attori del MIS 15) caratteristiche dei mediatori (livello di formazione, volontari o meno ...)

<b>Data :</b>							<b>Fonte della raccolta di informazioni (documenti, conversazioni informali, interviste, osservazioni, sito Web):</b>							
<b>Cosa ho cercato di sapere? Cosa potrei osservare?</b>														
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
<b>Osservazioni e commenti (immagine, foto, video, registrazioni audio, diagrammi, ...)</b>														







## Médiateur Compagnon

### STRUMENTO MC 5 – Giornale di Bordo

**Obiettivo:** organizzare e registrare le esperienze quotidiane e riflettere su di esse per restituirle nel libro di viaggio.

49

Alla fine della tua immersione nella struttura accogliente, usando queste griglie, avrai fatto un lavoro di sintesi che ti permetterà di prendere facilmente gli elementi necessari per il lavoro di restituzione.

Per questo ti proponiamo un grafico di registrazione del tuo vissuto.

Data :	Contesto :	Situazione :
<b>Punti di interesse</b> <i>(novità, controversie, punti interessanti, imprevisti ...)</i>		
<b>Contrattempo</b> <i>(problemi, difficoltà, dubbi ...)</i>		
<b>Evoluzione, progresso</b> <i>(apprendimento, decisioni, progetti ...)</i>		



**Médiateur Compagnon**

**STRUMENTO MC 6 - Griglia di osservazione delle pratiche di mediazione**

**Obiettivo:** registrare ciò che osservo nella situazione di mediazione

*Cosa osservo? La storia, l'origine / genesi della situazione, i problemi, lo sviluppo, cosa fanno i mediatori e come operano, i risultati.*

<b>Data :</b>		<b>Contesto :</b>			
<b>Il contesto della mediazione</b>					
1) area identificata (comunità, quartiere, scuola, ospedale, ...), 2) mediazione richiesta, 3) tipi di accesso alla mediazione (formale / informale, obbligatorio / volontario), 4) forme di intervento (centrale / decentralizzato, diretto / indiretto)					
①	②	③	④		
<b>Persone, gruppi target</b>					
1) genitori, comunità linguistiche o culture, scuole, famiglie, giovani, 2) protagonisti, parti di conflitto, caratteristiche e relazioni tra loro (4) le posizioni di ciascuno, 5) interessi di ciascuno, 6) i vincoli di ciascuno					
①	②	③	④	⑤	⑥

<b>Situazione / problema / conflitto</b>					
1) tipi di conflitto, (individuale, interpersonale, intergruppo, culturale, sociale, ecc.), 2) cause, 3) contenuti e ragioni del problema / conflitto, 4) definizioni del / i problema / i per ciascuno dei protagonisti; 5) modi per affrontare il problema / conflitto					
①	②	③	④	⑤	
<b>La mediazione</b>					
1) quale mediazione (conflitti tra individui / tra gruppi, vita scolastica, legami comunitari, relazioni interculturali, accesso ai diritti, riparazione penale ...), 2) quali obiettivi relativi agli interventi di mediazione, 3) quali modelli e metodi sono stati seguiti (orientamento del processo di mediazione), 4) quali risultati, 5) quale valutazione è fatta (formale, informale, da chi ...), 6) quali limiti della mediazione (atti criminali, conflitti molto violenti, richiami ad altri attori legittima)					
①	②	③	④	⑤	⑥

<b>I Mediatori</b>				
<p><i>1) stato del mediatore (professionista, volontario), 2) mandato / legittimità (come è legittimo il mediatore / di intervenire, se di pubblico mandato: da chi, se privato, mandato da chi, fondazioni, associazioni, partnership pubblico-privato: contratti di sicurezza locali, ecc. 3) finanziamenti (pubblici, privati, misti), 4) quanti mediatori intervengono, co-mediazione? 5) gesti, comunicazione ...</i></p>				
①	②	③	④	⑤





## ***STRUMENTO MC7 - Guida per l'intervista al mediatore / mediatrice***

55

***Obiettivo:*** *ricostruire una situazione / caso di mediazione secondo quanto afferma il mediatore / mediatrice*

- *Puoi parlarmi della situazione / caso della mediazione che hai scelto?*
- *Perché hai scelto questo caso?*
- *In che modo questo caso è rappresentativo della tua pratica di mediazione?*
- *Questo caso si adatta alle tue missioni storiche?*
- *Questo caso è coerente con la tua metodologia?*
- *Hai avuto esperienza di questo caso, cosa ne pensi?*
- *Cosa ricordi del tuo intervento di mediazione in questo caso?*



## **STRUMENTO MC8 - Linee guida per la presentazione e la scrittura di casi di mediazione osservati**

*Per la scrittura di casi di mediazione, si raccomanda di includere tutti i dati importanti che consentono di capire le circostanze e i fatti che vengono raccontati.*

*Quindi, presentiamo un diagramma generale della scrittura del caso.*

### **1. Introduzione**

*Denominazione: titolo del caso*

*Parole chiave: alcune parole o concetti che caratterizzano il caso*

**2. Sinossi:** *un breve riassunto del caso in uno o due paragrafi. Dovrebbe dare una brevissima prima idea del caso: cosa, dove, quando, cosa è successo, conclusioni.*

### **3. Descrizione del caso**

*Segui la sua sequenza cronologica: storia, origine / genesi, sviluppo, risultati. Prendi in considerazione, nella descrizione, i seguenti elementi:*

**i) Contesto:** *area target (comunità, quartiere, scuola, ospedale, ...); richiedente la mediazione; tipi di accesso alla mediazione (formale / informale, obbligatorio / volontario); forme di intervento (centrale / decentrato, diretto / indiretto)*

**ii) Persone, gruppi target** *(cittadini, comunità linguistiche o culturali, scuole, famiglie, giovani); protagonisti e parti del conflitto, caratteristiche e relazioni tra loro (potrebbe essere interessante incorporare un sociogramma); posizioni, interessi, vincoli di ciascuno.*

**iii) Situazione / problema / conflitto:** *tipi di conflitto (individuale, interpersonale, intergruppo, culturale, sociale, ecc.) o problema (accesso ai diritti, ...); cause, contenuti e ragioni del problema / conflitto; definizioni del / i problema / i per ciascuno dei protagonisti; modi per affrontare il problema / conflitto*

**iv) Mediazione:** *quale mediazione (conflitto, scuola, comunità, interculturale ...); quali obiettivi sono legati agli interventi di mediazione; quali modelli e metodi sono seguiti (orientamento del processo di mediazione); quali risultati; quale valutazione; quali limiti della mediazione (atti criminali, conflitti molto violenti, uso di attori legittimi);*

**v) Mediatore :** *stato del mediatore (professionista, volontario); mandato (mandato (se pubblico mandato: da chi? se mandato privato: da chi, fondazioni, associazioni? se partnership pubblico-privato: contratti di sicurezza locali, ecc.?) finanziamento (pubblico, privato, misto); è legittimo?*

#### **4. Analisi del caso**

*Dopo questa descrizione, è importante riflettere su questi diversi punti: la situazione, il processo e l'intervento, concretamente l'azione mediatrice. Ecco alcune domande che possono aiutare a pensare:*

*Qual è la caratteristica principale di questo caso (la sua originalità, quanto è significativo)? Qual è l'influenza del contesto? Come è apparso il problema per la prima volta? Come si è evoluta la sua definizione? Cosa era latente, non detto, implicito in questo caso? Come si sono manifestati fattori personali, contestuali e culturali e come? Quali fattori hanno condizionato l'evoluzione della situazione? Cosa è stato fatto bene e cosa non è stato fatto bene? Qual è stato l'inizio del buon risultato?*

58

#### **5. Conclusioni e insegnamenti**

*Quali conclusioni si possono trarre da questo caso? Che apprendimento possiamo fare da questa esperienza? Quali azioni preventive possono essere messe in atto per evitare questo problema in futuro o per affrontare meglio la situazione e il processo?*







## ***STRUMENTO MC10 - Preparazione della presentazione del Chef-d'oeuvre***

### **1. Condotta della difesa:**

- 10 minuti di presentazione da parte del MC;
  - 10 minuti di scambio con i membri della giuria;
  - 10 minuti per la deliberazione della giuria.
- 30 minuti in totale per la difesa di ciascuno.

### **2. Istruzioni per la presentazione: articolazione attorno ai seguenti punti / domande:**

- a) Mi presento;
- b) Cosa mi è piaciuto / apprezzo?
- c) Cosa non mi piace / apprezzo?
- d) I miei suggerimenti per migliorare.

### **3. Per i capolavori che non sono in francese, completalo con un riassunto in francese (1 pagina).**



## Médiateur Compagnon

### 4. STRUMENTO MC11 – SCHEDA DI PRESENTAZIONE AL SEMINARIO

63

*Parlo, capisco :*



*Chi sono ?*

*Da dove vengo ?*

*Introduzione rapida*

*Il mio percorso :*

*Formazione, studi,  
esperienza professionale,  
esperienza internazionale,  
...*

*foto*

*Un progetto di scambio  
europeo ?*

*Perchè ?*

*Per cosa vengo ?*

*Cosa porto ?*



## Maître d'apprentissage

### STRUMENTO MA1 – Presentazione del Organizzazione d'accoglia(OA) ArleKin

65

**Obiettivo:** presentare l'OA al MC e fornirgli informazioni importanti sull'OA e sul territorio di intervento.

Per preparare il tour europeo dei Fellows Mediator, hai bisogno di una presentazione del contesto territoriale in cui ti trovi, così come della tua struttura. Devi scrivere un documento di presentazione in cui puoi inserire immagini, indicazioni sul sito web, ecc.

Offriamo alcuni suggerimenti su ciò che sarebbe importante segnalare

#### I - Il territorio

Posizione geografica e ambientale; dimensione della città (popolazione); caratteristiche socio-economiche (struttura della popolazione, attività economiche, disoccupazione, immigrazione, ecc.); servizi sociali; Cultura locale, attività culturali e percezione di ciò che potrebbe portare alla mediazione; Il supporto politico della mediazione (legislazione, finanziamento, riconoscimento, servizi di mediazione pubblici e privati ...). Come e da quando si è sviluppata la mediazione sul territorio?

#### II - Struttura di accoglienza

Organizzazione generale: scopi / obiettivi; risorse umane e organigramma; progetti in corso di sviluppo (caratteristiche: campi di intervento, popolazione mirata, dinamiche di partecipazione e comunicazione con altre istituzioni accademiche, sociali culturali o di altro tipo); finanziamenti e convenzioni; partecipazione a reti professionali;

Pratiche di mediazione: obiettivi (rafforzare il tessuto sociale nella comunità, contribuire a migliorare la qualità della vita, ripristinare il legame sociale, rispondere alle esigenze locali in termini di sicurezza e protezione dei cittadini, combattere i sentimenti di insicurezza, stimolare il cittadino a un altro modo di gestire i conflitti e di rispondere in modo più adeguato alle sue istanze ...); livelli di intervento (individuale, interpersonale, intergruppo); forme di intervento (centralizzato, decentralizzato, diretto, indiretto); tipi di accesso (formale, informale, obbligatorio, volontario); stato del mediatore (professionale, volontario) richieste di mediazione da parte dei diversi attori (scuole, comunità, ospedali ...); gruppi target (cittadini, comunità linguistiche o culturali, scuole, famiglie, giovani); area di destinazione (abitanti di un quartiere, utenti di servizi pubblici); mandato (pubblico - comuni, privato - fondazioni, associazioni o partenariati pubblico-privato); finanziamento (pubblico, privato, misto); limiti della mediazione: (atti criminali, conflitti molto violenti).

A proposito ... non dimenticare di fornire anche un organigramma aggiornato del OA<sup>ARLEKIN</sup>

E l'indirizzo di Google Mapp

**NB:** è necessario preparare i documenti e la presentazione della propria organizzazione ospitante per il 1 ° seminario di formazione.

## Maître d'apprentissage

67

### STRUMENTO MA2 – Esempio di foglio di Bordo

**Obiettivo:** preparare un foglio di bordo delle attività durante il soggiorno del MC

<b>Attività</b>	<b>Giorno e ora*</b>	<b>Partecipanti</b>	<b>Dove</b>	<b>Con quali risorse</b>
<i>Accompagnamento dei team di mediatori</i>				
<i>Osservazione delle pratiche di mediazione - almeno 3 o 4 situazioni</i>				
<i>Visite di contesti locali e territoriali di intervento dell'Organizzazione ospitante (OA)</i>				
<i>Incontri di lavoro di MA-MC</i>				
<i>Partecipazione alle riunioni di lavoro dei Mediatori</i>				
<i>Consultazione della documentazione OA</i>				

<i><b>Intervista programmata con un mediatore</b></i>				

*Puoi adattarlo come vuoi*

*\*È possibile aggiungere linee se necessario*

**NB:** è necessario preparare questa Roadmap e inviarla all'MC e al Comitato direttivo di CreE.A una settimana prima dello stage di immersione.

## Maître d'apprentissage

69

### **STRUMENTO MA3 – Ritorno riflessivo sulla mia carriera di Mediatore**

**Obiettivo:** *identificare esperienze, incontri e momenti formativi, nella tua traiettoria di mediatori.*

*Dopo la ricostruzione mentale della tua traiettoria come mediatori, identifica 2 o 3 momenti formativi nel tuo percorso. Per ciascuno dei momenti di allenamento identifica e scrivi le osservazioni che ritieni più importanti. In particolare:*

- i) **Dove è successo ?** In quale contesto?*
- ii) **Con chi:** chi sono gli attori presenti nel momento in cui è successo? Cosa mi hanno portato, chiesto ...?*
- iii) **Cosa è successo esattamente:** 1) descrizione dei fatti; 2) analisi di ciò che è accaduto; 3) identificazione della conoscenza che mi è stata utile; 4) identificazione delle opzioni che ho preso;*
- iv) **Che riconoscimento o no** potrei ottenere: chi, come, ...*
- v) **Quali sentimenti ho provato?***
- vi) **Che cosa ho imparato** in questa esperienza: conoscenza, competenze, come essere?*
- vii) **La mia azione di mediazione** è stata rilevante? ha cambiato la situazione?*

*Se ti aiuta, puoi usare un'iconografia: immagine, foto, musica ... per documentare meglio ogni momento del trainer.*

*O ... un piccolo video in cui ti presenti? Se si desidera farlo, consultare lo strumento MC2 e MC3.*

*NB : Da portare per il 1° Seminario di Formazione. Puoi anche cogliere l'occasione per fare il tuo video di presentazione.*



## Maître d'apprentissage

71

### *STRUMENTO MA4 – Come realizzare/produrre un video di presentazione di se stessi...*

**Obiettivo:** presentarsi al team del progetto e ad altri mediatori, attraverso la modalità di comunicazione audiovisiva digitale.

*Indicazioni:*

- 1) *la durata dovrebbe essere compresa tra 3 e 5 minuti;*
- 2) *la scelta dell'editor video è libero, offline o online (MovieMaker, Premiere, WeVideo, Animoto, ecc.) Nonché, se utilizzata, la scelta della videocamera (videocamera, foto della telecamera, cellulare ..*
- 3) *Stile libero*
  - *Fotomontaggio con leggende, frasi o musica...*
  - *segmenti video*
  - *talking head,*
  - *o anche, espressione diretta davanti alla telecamera*
- 4) *Il contenuto dovrebbe concentrarsi sugli argomenti / elementi del feedback riflessivo (vedi Strumento: "Narrativa Autobiografica")*
- 5) *Il video deve essere accompagnato da un riassunto (riassunto del contenuto, ciò che vediamo e / o ascolta nel video), una semplice pianificazione (come lo storyboard, uno schizzo anche fatto a mano e poi digitalizzato ...) e una breve riflessione sull'esperienza di realizzare questo video (2 aspetti positivi e 2 aspetti negativi oltre a una frase sintetica molto breve);*
- 6) *Se hai problemi puramente tecnici o difficoltà, chiedi aiuto a qualcuno! Un amico, un'amica, un figlio, una ragazza, un collega ... ci sarà sempre qualcuno a tua disposizione! Un*

*breve video introduttivo come questo è, in un certo senso, come un sonetto o un haiku ...  
ognuno può imparare a farlo!*

*Alla fine, avrai quello che viene chiamato un podcast audiovisivo, un vero e proprio pezzo di  
narrazione digitale!*