

## **PROGRAMMA DI FORMAZIONE PER FACILITATORI DI QUARTIERE**

Il programma formativo Edu-City sostiene la formazione di nuove figure professionali ibride, fortemente richieste, che agiscono come facilitatori di quartiere in processi di impegno sociale, co-creazione e gestione dei beni comuni.

I quartieri cittadini sono sempre più identificati come contesti ideali di azioni partecipative, in quanto rendono possibili le relazioni tra residenti, attori locali, amministrazione e organizzazioni del terzo settore. Inoltre, nel contesto dei quartieri cittadini è possibile costruire un'immaginazione collettiva di come i luoghi potrebbero essere trasformati e attivare azioni civiche collettive che coinvolgono tutti gli attori locali.

In questo scenario è necessario formare professionisti in grado di facilitare l'impegno civico e i processi partecipativi a livello di quartiere e di agire come interfaccia nei territori.

Con lo schema di formazione Edu-City i partner di progetto che lavorano in cinque diversi contesti urbani propongono una formazione composta da cinque moduli. I moduli si basano sulle esperienze sul campo e sulle pratiche realizzate dai partner negli anni precedenti e contengono indicazioni, mappatura delle competenze e delle abilità, esercizi e metodi già sperimentati che potrebbero essere adattati a diversi contesti ed esigenze.

Lo schema formativo Edu-City mira a formare gli educatori urbani prima della realizzazione di una pratica partecipativa, a supportare durante la realizzazione di azioni civiche locali - analizzare e comprendere meglio il territorio e le dinamiche locali, coinvolgere i cittadini e gli altri attori, raccontare il processo attivato, co-creare iniziative, azioni - e riflettere sull'esperienza realizzata.

### **1 - RICOGNIZIONE**

#### **Descrizione del modulo**

Comprendere la natura complessa e stratificata di un quartiere è essenziale per sfruttare il suo potenziale come ambiente educativo.

Il primo modulo dello schema di formazione Edu-City si concentra su:

- riconoscere il contesto in cui si intende svolgere il processo/pratica/progetto;
- definire l'area di intervento
- valutare la comunità (o le comunità) coinvolte, con i loro bisogni e problemi
- valutare le risorse e le potenzialità che possono essere attivate.

Vengono qui presentate due metodologie chiave. In primo luogo, la ricognizione urbana fornisce una serie di esercizi per districare i molteplici elementi che influiscono sulla creazione di un'identità urbana e può essere utilizzata per identificare le chiavi di lettura più rilevanti per guardare il territorio e pensare a come cambiarlo. In secondo luogo, la mappatura degli stakeholder fornisce strumenti per comprendere l'ecosistema sociale attivo sul territorio, analizzare i potenziali contributi e benefici derivanti da un progetto e definire adeguate strategie di coinvolgimento e networking.

Inoltre, il modulo 1 comprende un esercizio sul corpo e sulla spazialità che suggerisce un approccio ispirato alle tecniche di meditazione per stabilire uno stato di armonia mentale e fisica con il territorio oggetto della nostra attenzione, rivelando un'attenzione sensoriale più ampia al contesto.

## DOMANDE CHIAVE

- Dove realizzeremo il nostro progetto?
- Quali processi storici hanno definito l'identità del quartiere?
- Quali sono gli aspetti più importanti che ne segnano l'identità?
- Quali sono le questioni e le esigenze che il progetto deve affrontare?
- Chi sarà o dovrebbe essere interessato dai suoi risultati?
- Quali sono i principali stakeholder presenti sul territorio?

### Fase 1: Localizzare il progetto

*Dove realizzeremo il nostro progetto?*

L'identificazione di un territorio per un'esperienza di apprendimento situato può derivare da diversi fattori, tra i quali due sono i tipici fattori scatenanti:

- L'obiettivo è indagare una specifica identità spaziale e per farlo è necessario comprendere gli individui, le comunità e le istituzioni che abitano e trasformano tale spazio;
- si vuole indagare una comunità o un contesto sociale specifico, e per farlo è necessario comprendere il contesto spaziale, morfologico e infrastrutturale in cui agiscono.

In entrambi i casi, il primo passo consiste nell'analizzare a fondo il contesto per districare la complessità dei fattori che producono un'identità locale o un quartiere. L'oggetto dell'analisi di un quartiere non riguarda mai solo le sue determinanti spaziali, né le sue strutture sociali, ma piuttosto le complesse relazioni che intersecano le dimensioni sociali e spaziali. A questo scopo suggeriamo di utilizzare la metodologia della Ricognizione Urbana sviluppata da ogino:knauss e Tesserae come attività iniziale per la comprensione del luogo in cui si intende intervenire.

### Strumento: Piattaforma di ricognizione urbana

Domande affrontate:

- Quali processi storici e patrimonio hanno definito la sua identità di quartiere?
- Quali sono gli aspetti più importanti/meno visibili che segnano tale identità?

La ricognizione urbana è un approccio cognitivo definito dal collettivo ogino:knauss e sviluppato da Tesserae come dispositivo metodologico per l'indagine olistica dei processi di urbanizzazione. Si presenta come una piattaforma online progettata con un'interfaccia UX che consente agli utenti di navigare tra i diversi elementi che determinano l'identità urbana attraverso diverse prospettive.

<http://exercises.oginoknauss.org/>

Lo strumento si presenta come una raccolta di sessantaquattro diverse definizioni della parola "città", ognuna basata su un diverso concetto o approccio disciplinare, ciascuna accompagnata da un esercizio correlato per un'esplorazione spaziale/concettuale secondo quella specifica prospettiva. Nel sito le sessantaquattro parole chiave sono disposte e visualizzate come un cerchio che abbraccia il campo urbano, delineando un territorio cognitivo aperto all'esplorazione e alla discussione. Le definizioni sono collegate tra loro nel testo e nel sito, consentendo al lettore/esploratore di circumnavigare e intersecare la molteplicità di connessioni tra fattori morfologici, culturali, economici, politici, psicologici che influenzano la vita urbana, determinandone la forma e definendone il discorso.

Le sessantaquattro parole chiave sono il punto di partenza per altrettanti esercizi che sfidano l'utente a osservare, valutare e rappresentare il contesto urbano da una prospettiva specifica e a individuare particolari elementi, ritmi o sistemi che concorrono alla produzione dell'identità urbana complessiva. Infine, ogni capitolo è corredato da note, immagini e suggerimenti grafici derivanti dalle precedenti esplorazioni.

La piattaforma comprende un blog, che documenta i risultati delle esplorazioni e dei workshop realizzati con il metodo, e un manuale scaricabile su come progettare e gestire un laboratorio di ricognizione urbana.

## **Fase 2: Raggiungere l'ecosistema sociale**

- Quali sono i principali stakeholder attivi sul territorio?
- Chi sarà/dovrebbe essere influenzato dai suoi risultati?

Per comprendere le dinamiche locali è essenziale creare un quadro chiaro di chi sono gli attori chiave presenti su un territorio e valutare il loro potenziale contributo a un progetto, i vantaggi che potrebbero trarne e gli squilibri di potere tra loro. Qui presentiamo alcuni strumenti che possono essere utilizzati per raccogliere informazioni e progettare una strategia di coinvolgimento e di networking.

In primo luogo, il modello di mappatura degli stakeholder viene utilizzato per raccogliere un quadro generale dell'ecosistema degli stakeholder, selezionandoli in base alla loro natura (pubblica, privata, accademica, civica) e alla loro centralità nel processo o nel partenariato.

In secondo luogo, il modello di analisi viene utilizzato per misurare le caratteristiche e il potere degli attori chiave e per valutare il loro potenziale contributo o beneficio.

Infine, gli strumenti dei cerchi di partecipazione forniscono un mezzo per visualizzare il livello effettivo o richiesto di partecipazione al progetto e definire strategie specifiche per raggiungerli e comunicare con loro.

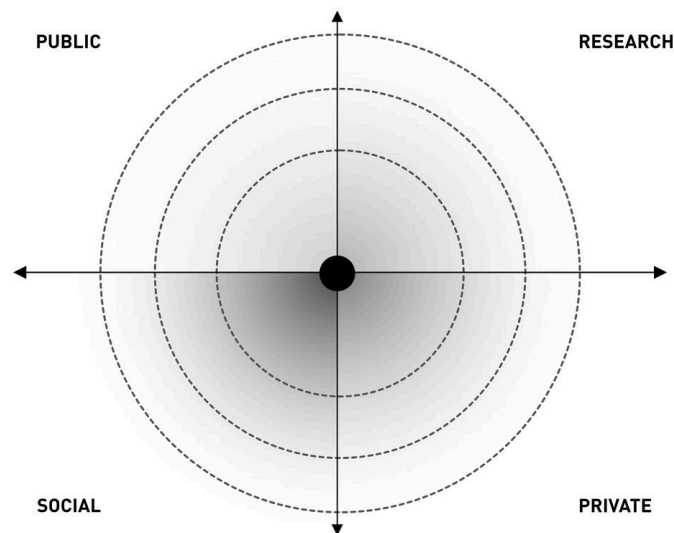
### **Strumento: Mappa degli stakeholder**

Domande affrontate:

- Quali sono i principali stakeholder attivi su questo territorio?
- Chi sarà/dovrebbe essere influenzato dai suoi risultati?

Per comprendere le dinamiche locali è essenziale creare un quadro chiaro di chi sono gli attori chiave presenti su un territorio e valutare il loro potenziale contributo a un progetto, i vantaggi che potrebbero trarne e gli squilibri di potere tra loro. Esistono diversi metodi e strumenti per la mappatura degli stakeholder. Lo strumento che presentiamo qui è un semplice modello utilizzato da Tesserae e adattato dalla metodologia URBACT. Consiste in un modello a forma di bersaglio diviso in quattro quadranti, ognuno dei quali si riferisce a una tipologia di attori che fa riferimento al Modello della Quadruplica Elica dell'Innovazione Sociale: pubblico, privato, ricerca e comunità (o in altre formulazioni, politica, industria, scienza, società).

I tre cerchi concentrici rappresentano invece il grado di centralità o di coinvolgimento degli attori nel processo/contesto. I partecipanti al laboratorio utilizzano dei post-it per posizionare i diversi attori del settore (o dei settori) che rappresentano la loro posizione nell'ecosistema locale degli stakeholder. L'esercizio di mappatura degli stakeholder può essere svolto all'interno del team di progetto, tra i partner di un partenariato per mappare gli attori e le competenze mancanti o che devono essere coinvolti, o in sessioni partecipative all'interno della comunità locale per mappare le risorse conosciute. La mappa degli stakeholder può essere aggiornata in diverse fasi del processo e le schermate possono essere archiviate per rappresentare l'evoluzione di un ecosistema di stakeholder durante un periodo. L'elaborazione fisica della mappa può essere integrata o sostituita da strumenti di collaborazione online, come ad esempio una lavagna Miro o simili.



### **Esercizio: MATRICE DI ANALISI DEGLI STAKEHOLDER**

Domande affrontate:

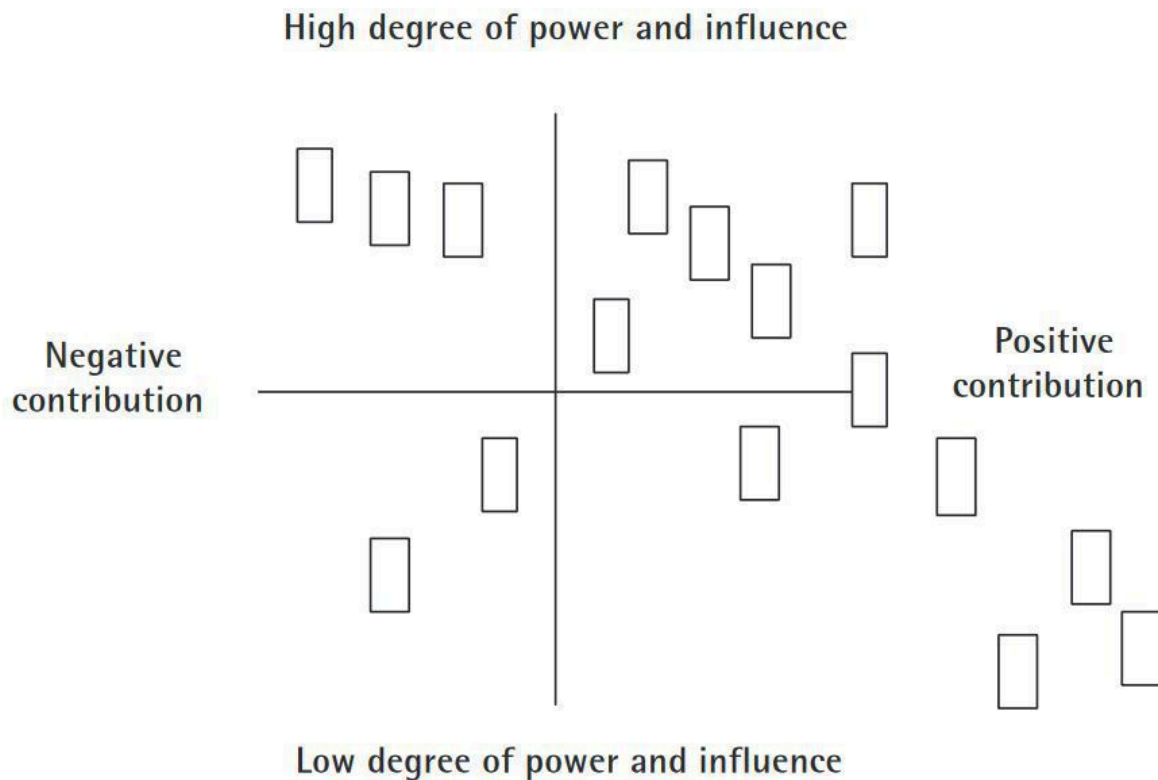
- Quali sono i principali stakeholder attivi in questo territorio?

- Chi sarà/dovrebbe essere influenzato dai suoi risultati?

L'obiettivo dell'esercizio è quello di: 1) identificare collettivamente i principali stakeholder e valutare i loro contributi e la loro importanza per il progetto/contesto; 2) esaminare il potere e la mancanza di potere nell'ecosistema degli stakeholder (reale e percepito), al fine di visualizzare il dinamismo del potenziamento di alcuni attori e come procedere nella costruzione di partnership e relazioni.

#### Procedura

- Vengono selezionati gli stakeholder rilevanti e vengono distribuite al gruppo delle carte in modo casuale. Ai partecipanti viene chiesto di posizionare le carte nel punto della matrice che ritengono più appropriato. I partecipanti non devono entrare in discussione in questo momento.
- Una volta che i partecipanti hanno posizionato le loro carte, l'intero gruppo si mette in disparte e osserva il quadro presentato. I singoli possono quindi chiedere delle carte bianche su cui scrivere i propri stakeholder e posizzionarli sulla matrice.
- Ogni partecipante può mettere in discussione il posizionamento di un massimo di due carte e si può aprire una discussione. Dopo 20 minuti, ogni partecipante può spostare una carta, se lo desidera. Il nuovo quadro viene valutato e il facilitatore incoraggia una discussione basata su questo quadro che illustrerà chi ha o è percepito come potente e chi no. Si vedrà anche chi è percepito come comprensivo e solidale e chi no. Se avete accesso a una macchina fotografica digitale, può essere utile per catturare i cambiamenti del quadro nel tempo.
- Il ruolo del facilitatore è quello di far sì che il gruppo si concentri su come ridurre il livello di potere di alcuni stakeholder e aumentare quello di altri e spostare gli stakeholder ritenuti negativi. Se viene fatta una copia di questa mappa, il gruppo può ripetere l'esercizio ogni sei mesi per verificare i progressi compiuti. Il facilitatore deve mantenere aperta la discussione, ma deve cercare di indirizzare il gruppo a pensare positivamente a come questo quadro possa essere cambiato in meglio. È probabile che ciò comporti una pianificazione delle azioni.



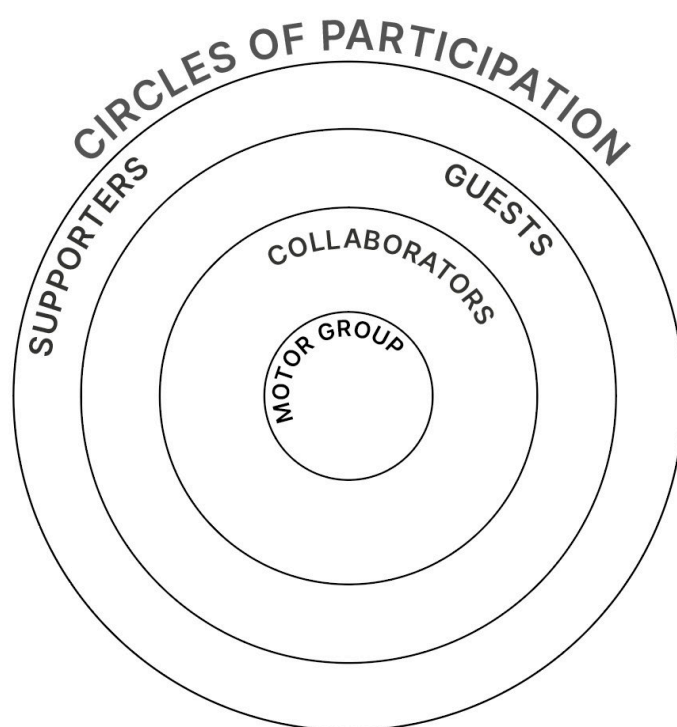
### **STRUMENTO: Cerchi di partecipazione**

Suddividere i collaboratori in diversi cerchi di partecipazione può garantire che tutti siano informati e coinvolti al livello più adatto a loro. I cerchi di partecipazione sono uno strumento che può essere utilizzato per suddividere le persone in gruppi diversi in base al loro livello di coinvolgimento nel progetto. Questo strumento può essere particolarmente utile quando si lavora con un gruppo eterogeneo di collaboratori che hanno diversi livelli di interesse e disponibilità. È suddiviso per:

1. Gruppo motore: È composto dai coordinatori del progetto e dagli attori chiave che sono responsabili del successo del progetto. Questo gruppo è responsabile della direzione generale del progetto, del processo decisionale e dell'attuazione. È la fonte principale di informazioni sul progetto e ha il compito di tenere informati gli altri circoli sull'andamento del progetto.
2. Collaboratori: Identifica le persone che partecipano attivamente alla realizzazione del progetto. Questo gruppo è responsabile dello svolgimento di diversi compiti, che possono essere svolti da persone con competenze diverse, ampliando il campo di conoscenze che il progetto copre. Sono anche responsabili della comunicazione con la cerchia di partecipazione successiva, il gruppo di supporto.
3. Ospiti: È formato da persone interessate al progetto e che vogliono contribuire in qualche modo. Potrebbero non avere il tempo o le risorse per essere coinvolti attivamente nel progetto, ma sono disposti a fornire un sostegno in altri modi, ad esempio attraverso la raccolta di fondi o la diffusione del progetto presso la loro rete. Questo gruppo può essere una fonte preziosa di feedback e di idee per il gruppo centrale e quello attivo.
4. Sostenitori: Il gruppo di supporto è costituito da persone interessate al progetto che non hanno il tempo o le risorse per essere coinvolte attivamente. Questo gruppo può

comprendere membri della comunità, stakeholder o persone con un interesse generale per gli obiettivi del progetto. Possono essere tenuti al corrente dei progressi del progetto attraverso aggiornamenti regolari e comunicazioni dagli altri cerchi di partecipazione.

L'uso dello strumento dei cerchi di partecipazione può essere utile anche per la comunicazione del progetto a una comunità come atto di trasparenza e può far sentire le persone come se avessero delle opzioni per la loro collaborazione, riguardo al fatto che gli individui intorno ad essa possono essere più o meno attivi a seconda dei loro desideri e bisogni. Suddividendo i collaboratori in diversi cerchi di partecipazione, il team di progetto può creare una comunità eterogenea, creare sostegno e ottenere il successo del progetto.



## **ESERCIZIO: CORPO E SPAZIALITÀ**

Domande affrontate

- Dove realizzeremo il nostro progetto?

L'obiettivo di questo esercizio è quello di collocarsi all'interno del nostro corpo e dello spazio attivando i cinque sensi. Questo è fondamentale prima di qualsiasi compito teorico o fisico (ad esempio un'esplorazione urbana) per dare una sfumatura più netta ai nostri passi, al nostro udito, al nostro sguardo e alla nostra percezione dell'altro.

Esistono diversi approcci a questo esercizio. Noi proponiamo una leggera meditazione guidata che invita i partecipanti a rilassarsi e a riconoscere il proprio corpo, l'ambiente circostante e la presenza degli altri. L'ideale sarebbe farla in uno spazio aperto, non subito dopo aver mangiato per evitare

fastidi allo stomaco con certe tecniche di respirazione, e facilitata da una o al massimo due persone che abbiano familiarità con le tecniche di facilitazione della consapevolezza corporea e spaziale.

## **2 – COINVOLGIMENTO**

### Descrizione del modulo

Il secondo modulo si concentra su:

- Come identificare i bisogni, gli interessi e le problematiche degli stakeholder.
- Come mettere i partecipanti e i collaboratori in condizione di cooperare in modo equilibrato.
- Come co-definire gli obiettivi e gestire le aspettative relative a un progetto o a un'iniziativa comune.
- Come creare reti locali.
- Come mantenere l'impegno e l'entusiasmo durante tutto il processo.

Il coinvolgimento è come il terreno necessario all'inizio di qualsiasi processo inclusivo e partecipativo, e può avvenire in modi diversi. Questo modulo aiuta le persone che vogliono diventare facilitatori fornendo loro strumenti ed esercizi pratici per coinvolgere le comunità, bilanciare il lavoro e soddisfare le esigenze di tutti. Per essere sicuri di creare un processo che funzioni davvero per la comunità, dobbiamo conoscere bene il gruppo o la comunità, progettare strategie di assistenza e non fare ipotesi senza dati. Coinvolgendo tutti i membri e facendo in modo che si sentano parte del processo, possiamo mantenere tutti motivati. Ecco perché il modulo di coinvolgimento sottolinea l'importanza di comprendere e rispondere alle esigenze della comunità, di mostrare empatia e di ascoltare attivamente per rendere il processo davvero significativo.

Ecco alcune linee guida per un atteggiamento che può aiutare a creare processi coinvolgenti:

Non dare mai niente per scontato. Chiedere. Tracciare una mappa. Ottenere dati. Invertire le idee. Chiedere di nuovo. Essere umili. Poi cercare di trarre una conclusione.

Andate oltre l'empatia. Cercate di immaginare cosa significhi essere quella persona. Davvero.

Cercare di ottenere una diversità di voci per comprendere meglio le dinamiche sociali, le aspirazioni e i bisogni su scala comunitaria.

### **Domande chiave:**

- Quali sono i requisiti o le aspettative specifiche degli stakeholder rispetto al nostro approccio?
- Come possiamo valorizzare le conoscenze dei membri della comunità per un sostegno reciproco?
- Come possiamo mantenere l'equilibrio del carico di lavoro del gruppo e garantire che non si creino disagi?
- Come possiamo far sì che le reti locali si riuniscono intorno a un progetto di cooperazione comune?



## **Fase 1. Identificare interessi, esigenze e preoccupazioni comuni**

- Quali sono i requisiti o le aspettative specifiche degli stakeholders rispetto al nostro approccio?
- Per prima cosa, esploriamo il processo essenziale di identificazione degli interessi, dei bisogni e delle preoccupazioni della comunità, anche quelli meno visibili. Comprendendo le loro prospettive, aspirazioni e sfide, possiamo creare un ambiente inclusivo che stimoli naturalmente il coinvolgimento. Attraverso discussioni interattive ed esercizi pratici, i partecipanti acquisiranno conoscenze su come raggiungere efficacemente gli stakeholders e coinvolgerli attivamente.

Il raggiungimento di un buon livello di coinvolgimento per la realizzazione di un progetto comunitario dipende in larga misura dalla nostra capacità e attenzione nel combinare diversi agenti, contenuti, ruoli e risorse per intraprendere una determinata sfida. Questo può essere riassunto in alcune idee chiave che possono accompagnarci durante il processo di costruzione del riconoscimento reciproco tra gli agenti e di generazione di un clima di fiducia necessario per l'impegno:

- Elaborare l'individuale, da una prospettiva collettiva, con una vocazione comune.
- Far coincidere la logica del progetto con la logica delle persone che lo compongono.
- Prestare attenzione ai bisogni e ai desideri del gruppo di persone coinvolte, senza trascurare i propri.
- Chiara formulazione personale e collettiva dei bisogni e delle aspettative prima dell'attuazione di un processo partecipativo collettivo.

Questo primo passo è il momento di conoscersi e di "piacersi". Esporre i bisogni e le aspettative. Analizzare ciò che è in eccesso o che potrebbe mancare. Verificare se c'è un livello sufficiente di riconoscimento e di reciprocità e se ci sono davvero le condizioni per procedere con una mappa comune che ci impegni in un progetto a medio-lungo termine. È un processo di riflessione e negoziazione individuale e collettiva. Si tratta di trovare le coincidenze e le contraddizioni e se è possibile raggiungere o meno degli accordi (gli accordi possono essere rivisti nel corso del processo a seconda dei cambiamenti del gruppo stesso o del suo contesto).

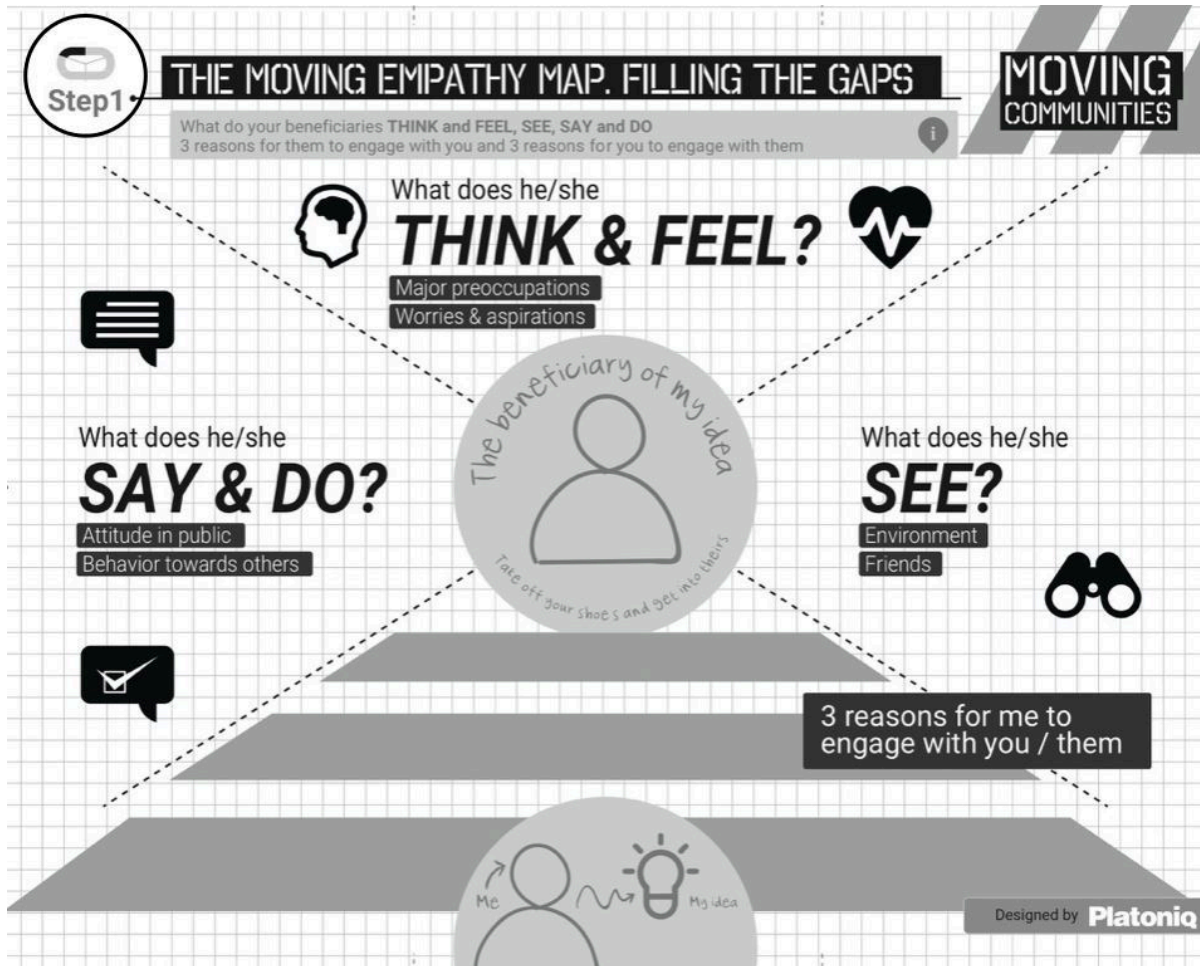
### **STRUMENTO: La mappa dell'empatia in movimento**

La mappa dell'empatia nasce dopo aver raccolto interviste e idee grazie a conversazioni reali sul campo e aver incontrato la realtà in vari modi: osservando, chiedendo e facendo ricerche. L'esperienza reale dà a voi e al vostro team l'opportunità di sentire insieme, di mettervi nei panni dell'altro e questo è esattamente ciò che esplora la mappa dell'empatia.

Si può fare come esercizio scritto per il team, ma anche con gruppi più grandi, creando "isole" dalle diverse sfere descritte nel grafico e dividendo fisicamente il gruppo per discutere ed estrarre intuizioni.

Alcune delle domande a cui risponde questa mappa sono:

- Come pensa e sente la persona?
- Cosa ascolta la persona?
- Cosa vede la persona?
- Cosa dice e fa la persona?



### ESERCIZIO: Esplorare le relazioni con i gruppi e le comunità (con la mappa dell'empatia)

Dopo aver compilato la Mappa dell'empatia, potete approfondire la comprensione delle relazioni del progetto con i gruppi e le comunità, mettere in discussione le ipotesi ed esplorare le ragioni dell'impegno da entrambe le parti. L'esercizio può essere adattato e ampliato in base al contesto e agli obiettivi specifici del vostro team o progetto.

\*Nota: questo esercizio è stato pensato per essere eseguito dai membri dell'organizzazione sociale locale al fine di definire un piano di coinvolgimento migliore per un progetto, ma stiamo fornendo un altro esercizio che può essere fatto con i membri della comunità in cui l'organizzazione sta lavorando.

Istruzioni:

1. Dividete la squadra in piccoli gruppi o coppie.
2. Fornite a ogni gruppo un foglio di carta collegato alla Mappa dell'empatia in movimento o una lavagna per scrivere le risposte.
3. Stabilire un limite di tempo per la discussione e la scrittura delle risposte (ad esempio, 10 minuti per ogni domanda).
4. Chiedete ai gruppi di discutere e rispondere alle seguenti domande in base alla loro comprensione del progetto o dell'iniziativa:

### **Domanda 1: Gruppi e comunità**

- Chi sono i gruppi e le comunità con cui il vostro progetto lavora?
- Qual è il vostro rapporto con loro?
- Fate parte della loro comunità?

### **Domanda 2: Oltre le ipotesi**

- Quali sono le lacune nella vostra conoscenza dei beneficiari?
- Quali misure adotterete per consentire agli utenti e ai beneficiari di esprimere i propri bisogni? Come potete garantire che le loro voci siano ascoltate?
- Quali ipotesi avete fatto sulle loro esperienze?

### **Domanda 3: Sfidare le prospettive**

- Elencate tre motivi per cui la vostra squadra dovrebbe impegnarsi con i gruppi e le comunità identificate.
- Elencate tre motivi per cui i gruppi e le comunità identificate dovrebbero impegnarsi con la vostra squadra.

5. Al termine del tempo assegnato, riunitevi di nuovo come gruppo e consentite a ogni squadra di condividere le proprie risposte. Incoraggiate una discussione aperta e una riflessione sulle diverse prospettive presentate.

6. Facilitate una discussione di gruppo per esplorare i punti in comune, le differenze e le potenziali strategie di coinvolgimento basate sulle intuizioni ottenute dall'esercizio.

### **ESERCIZIO: Il poker aperto**



Il seguente gioco si trova nel KOOPtel Toolkit ed è stato sviluppato da Colaborabora (in spagnolo).

\*Nota: il seguente gioco può essere svolto tra i membri di un'organizzazione sociale e con i membri di una comunità, in modo da capire quali sono i reali bisogni e valori del gruppo principale di partecipanti.

- Durata: 90', 10' spiegazione + 15' preparazione lettere individuali + 20' condivisione + 45' relazione/negoziazione.

Si tratta di un gioco di riflessione individuale, approccio di gruppo e negoziazione collettiva. Un'occasione per interrogarsi su cosa stiamo cercando con questo processo al di là della cooperazione.

Gli obiettivi sono: Conoscere i desideri, i bisogni, le motivazioni, le aspettative (perché) di ciascuno degli agenti coinvolti e tracciare una mappa comune, cercando punti di coincidenza e/o contraddizioni e incompatibilità.

Avremo bisogno di:

- Cartoncini bianchi su cui scrivere e con cui giocare.
- Pennarelli per scrivere e nastro adesivo.
- Un grande tavolo o una parete.

Come si gioca:

1. Ogni partecipante ha 4 carte generiche e 1 jolly per il gioco. La prima parte consiste nel

- riempire individualmente le proprie lettere seguendo il seguente schema:
- **Diamanti:** Cosa vi spinge a cooperare (desideri-motivazioni).
  - **Fiori:** Cosa avete bisogno di ottenere (bisogni).
  - **Cuori:** Cosa vorreste ottenere (aspettative).
  - **Spade:** Cosa vorreste evitare (paure).
  - **Jolly:** Viene tenuto in bianco per essere utilizzato nella fase di negoziazione finale, potendo aggiungere nuove domande che completino gli aspetti presenti nel gioco.
2. Poi c'è una presentazione individuale per la condivisione (ogni persona presenta una lettera e si alternano). Le carte si spostano, avvicinandosi o allontanandosi, creando gruppi, per cercare relazioni ed evidenziare accordi e disaccordi. Durante il processo di scambio si possono inserire dei jolly.
  3. Questo gioco può essere giocato una volta o ripetuto più volte (indipendentemente o aggiungendo livelli).
  4. Si conclude analizzando collettivamente il risultato del gioco.

Osservazioni:

- Molte questioni si muoveranno tra l'oggettivo e il soggettivo, tra il tangibile e l'intangibile. L'importante è essere chiari, cercare di specificare, precisare.
- Non tenere assi nella manica. Essere onesti con ciò che condividiamo con gli altri ed essere aperti alla contrattazione collettiva, ma senza raggiungere un falso consenso.
- Cercare di trovare il minimo comune denominatore e i punti di conflitto.
- Gli accordi raggiunti possono essere rivisti nel corso del processo in base ai cambiamenti del gruppo stesso, della sua situazione e del contesto.

## **Fase 2. Accogliere le nostre conoscenze**

- Come possiamo valorizzare le conoscenze dei membri della comunità per un sostegno reciproco?

Dopo aver identificato i bisogni comuni, l'impegno dei partecipanti dipenderà dall'efficacia con cui si uniranno le diverse competenze di ciascun membro della comunità.

Un progetto partecipativo con un forte coinvolgimento dipende da una combinazione in cui ogni elemento ha qualcosa da apportare, contribuendo in misura maggiore o minore, ma in modo specifico e decisivo, senza che nessuno di essi sia subordinato o si sovrappone agli altri. Si tratta di specificare le risorse, le capacità e le competenze che ciascun partecipante può mettere in gioco e quelle che si aspetta dagli altri. Ciò significa che l'auto-riconoscimento delle attitudini di ciascun partecipante porta a un empowerment individuale che aiuta a confermare la propria identità e il proprio valore all'interno di un processo comunitario e partecipativo. Incoraggiando la comunità a valorizzare le proprie conoscenze e competenze condivise, creiamo una solida base per l'impegno.

Molto spesso, nei processi partecipativi, c'è chi fa uno sforzo supplementare che spesso passa inosservato. Questo può portare a sentirsi esausti o a causare conflitti tra colleghi. Per evitare che

ciò accada, è importante mettere in luce le competenze di ciascuno e riconoscere l'importanza del lavoro svolto da ognuno. Dovremmo dedicare un po' di tempo ad apprezzare il lavoro e le capacità degli altri, in modo da poter offrire aiuto a chi ne ha bisogno in diversi ambiti. In questo modo le persone si sentiranno più coinvolte nelle attività di gruppo. È come un esercizio di cura. Si crea un ambiente amichevole in cui le persone possono riconoscere i propri talenti e individuare le aree in cui hanno bisogno di sostegno. Considerando sia i nostri punti di forza che le nostre debolezze, creeremo legami migliori e svilupperemo modi per aiutarci a vicenda. Di conseguenza, il coinvolgimento diventa un risultato naturale e organico di questo spazio di arricchimento, in cui gli individui si sentono valorizzati, sostenuti e motivati a contribuire con le loro prospettive e i loro talenti unici.

Nel creare questo esercizio di cura, forniamo anche alcuni suggerimenti per la fase 4 di questo modulo, celebrando il processo e affrontando la sensazione di essere preziosi come individui e come comunità in un progetto!

Durante la nostra facilitazione di coinvolgimento forniamo strumenti e tecniche che servono a identificare queste attitudini individuali e che possono essere analizzate per il bene collettivo. Non da una posizione utilitaristica, ma sulla base delle emozioni di ciascuno dei partecipanti, che decidono dove mettere la loro forza e le loro attitudini per il comune e come vogliono sentirsi durante il processo.

### **STRUMENTO: Non guardarmi: non ti sento (See No Evil, Hear No Evil)**

Il seguente strumento si trova nel Toolkit KOOPtel ed è stato sviluppato da Colaborabora (in spagnolo).

**NAME**

<b>WHAT CHARACTERIZES YOU</b>	<b>WHAT YOU'RE GOOD AT</b>	<b>WHAT YOU NEED HELP WITH</b>
-------------------------------	----------------------------	--------------------------------

Chi non ricorda Richard Pryor e Gene Wilder che interpretano un sordo e un cieco nel film "Non guardarmi: non ti sento", che devono fare squadra per scagionarsi da una falsa accusa di omicidio e catturare i veri criminali?

Ebbene, questa situazione ha molto a che fare con il modo in cui ci troviamo di fronte a molti processi comunitari a cui siamo chiamati. Agenti diversi, con interessi, lingue, ambienti di attività o

profili professionali differenti, che si incontrano e devono conoscersi per stabilire le condizioni che favoriscono la collaborazione.

Non guardarmi: non ti sento è un piccolo gioco per conoscerci meglio, per avere qualche informazione formale e informale sui nostri interlocutori, per vedere cosa possiamo apportare l'uno all'altro, per cercare di relazionarsi e collaborare in modo da non sfociare in quegli incontri (sbagliati) in cui tante volte urliamo senza ascoltare, ci guardiamo senza vederci.

Osservazioni:

- Durata: 45', 5' di spiegazione + 15' di conversazione a coppie + 25' di condivisione.
- Le risposte possono essere scritte o disegnate.
- Il lavoro va svolto preferibilmente a coppie o a gruppi di 3 persone.

Avremo bisogno di:

Un cartoncino A5 piegato a metà. Su ogni lato, sopra lasciamo uno spazio orizzontale per il nome e sotto, tre spazi verticali per indicare tre caratteristiche. Useremo un lato per parlare della persona e l'altro dell'organizzazione che rappresenta.

Come si gioca:

1. Si tratta di prendersi del tempo per conoscere meglio l'altro, in modo da poterlo poi presentare agli altri (voi presentate la persona con cui avete parlato e lei vi presenta a voi). Questo rafforza l'ascolto, l'attenzione all'altro, poiché ci si assume la responsabilità di parlare per lei, di presentarla al resto del gruppo.
2. La conversazione ruota attorno a tre domande (queste domande possono essere modificate e adattate a ogni situazione, a seconda degli obiettivi, del contesto...):
  - C'è qualcosa che ti caratterizza?
  - Qualcosa che fate molto bene?
  - Qualcosa per cui avete bisogno di aiuto?
3. È importante prestare attenzione a due livelli quando ci si presenta: la persona a livello individuale (dal suo ruolo nell'organizzazione) e l'organizzazione di cui fa parte, che rappresenta in questo processo. Se una delle persone non rappresenta alcuna organizzazione, ma partecipa a un processo di cooperazione individualmente, le domande potrebbero essere affrontate, ad esempio, da un punto di vista più personale e professionale.

Questo gioco è stato sviluppato da Colaborabora nel suo toolkit #KOOPtel, un kit di strumenti con guide, risorse e metodologie per la cooperazione (in spagnolo). Disponibile qui: <https://www.colaborabora.org/category/bora-acciones/koopdel/>

### **ESERCIZIO: Identificare i valori sociali,**

\*Nota: il seguente gioco può essere svolto tra i membri di un'organizzazione sociale e con i membri di una comunità, in modo da identificare gli aspetti che hanno avuto meno e più valore nella comunità.

Ci sono alcune capacità che hanno un valore sociale riconosciuto. Allo stesso tempo, molte altre sono cruciali per la sostenibilità della vita, ma non sono considerate di valore sociale. Molte organizzazioni hanno difficoltà a fornire una gamma diversa da quella stabilita dal sistema neoliberale che valorizza la leadership, la completa disponibilità, le risorse economiche, ecc. Questo gioco aiuterà la vostra organizzazione a riconoscere tutto ciò che è necessario per produrre un progetto, una campagna, ecc. e a dare valore ad altri compiti, capacità, conoscenze, idee, ecc.

Osservazioni:

- Durata: 90', 5-8 persone.

Fase 1. Immaginiamo la vostra organizzazione come una casa con fondamenta, due piani e un tetto. Le fondamenta forniscono lo scenario per la costruzione della casa: relazioni interne e amicizie, compiti per far funzionare l'organizzazione, responsabilità per il benessere dei colleghi, ecc. Al primo piano si trovano le risorse materiali che garantiscono il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione. Al secondo piano si trovano le conoscenze e le capacità, sia individuali che collettive. Il tetto è il luogo in cui si trovano gli obiettivi dell'organizzazione.

Fase 2. Iniziare dal tetto. Discutere collettivamente degli obiettivi generali dell'organizzazione. Scegliete tre obiettivi principali e scriveteli sul tetto della casa.

Fase 3. Quando gli obiettivi sono stati raggiunti, ponetevi individualmente queste due domande in relazione alle diverse parti della casa:

- Per che cosa faccio e di solito ricevo credito sociale?
- Per cosa faccio e non ricevo alcun credito sociale?
- Cosa mi piacerebbe fare ma di solito non trovo il tempo, le risorse o il sostegno per farlo?

Scegliete un colore diverso per ciascuna di queste domande.

Fase 4. Condividete le vostre risposte con il resto del gruppo e attaccatele nelle diverse parti della casa. Analizzate i risultati in base a ciò che i vostri colleghi ritengono sia socialmente apprezzato all'interno della vostra organizzazione, a ciò che non lo è e a ciò che la maggior parte delle persone è disposta a imparare. Una mancanza nelle fondamenta della casa renderà i vostri obiettivi più fragili a lungo termine.

### **Fase 3. Condividere il carico di lavoro e prevenire il burnout.**

- Come possiamo mantenere l'equilibrio del carico di lavoro del gruppo e garantire che non si verifichino situazioni di disagio?

Mantenere un giusto equilibrio durante tutto il processo è fondamentale per un impegno significativo. Garantendo pari opportunità di partecipazione e rappresentanza, creiamo un ambiente inclusivo in cui tutte le voci sono ascoltate e valorizzate. Questo favorisce la fiducia, la trasparenza e il rispetto, impedendo l'emarginazione o l'esclusione di individui o gruppi. Promuovendo un senso di lavoro di squadra, gli individui lavorano insieme per raggiungere obiettivi condivisi e si aiutano a



vicenda. Ciò può essere ottenuto attraverso attività comuni, la formazione di partenariati e la distribuzione del carico di lavoro.

Creare un ambiente in cui il sostegno informale sia incoraggiato attraverso canali di comunicazione aperti rafforza le relazioni e previene il disagio. Anche nelle nostre organizzazioni, il nostro impegno nel lavoro può essere instabile a causa della nostra vita quotidiana, quindi promuovere una cultura dell'interconnessione e riconoscere in modo molto positivo le proprie strategie di sostegno reciproco e adattarle al vostro processo di coinvolgimento, può aiutare a raggiungere gli scopi della facilitazione, creando una rete di individui interconnessi che contribuiscono al successo reciproco. Quando i membri di una comunità si sentono veramente considerati, è più probabile che si impegnino e partecipino attivamente.

I facilitatori svolgono un ruolo cruciale nel definire il tono, guidare la collaborazione e garantire un'equa assegnazione dei compiti. Stabilendo aspettative chiare, i facilitatori promuovono la comprensione condivisa e guidano i partecipanti verso gli obiettivi del processo. Incoraggiano attivamente una partecipazione equilibrata, gestendo le dinamiche di gruppo per affrontare conflitti o disagi. L'analisi delle emozioni di tutte le persone coinvolte in un processo può aiutare a prevenire il burnout, lo squilibrio del carico di lavoro e quindi è una chiave essenziale per il progresso di qualsiasi processo di facilitazione.

### **STRUMENTO: Questionario di cura,**

<https://youngfeministfund.org/wp-content/uploads/2018/05/Cuestionario-INGLE%CC%81S-WEB.pdf>

Osservazioni:

- Durata: 15', individuale

Questo questionario, sviluppato da Frida Fund, ha lo scopo di aiutare a innescare conversazioni relative alla cura a livello individuale, organizzativo e di finanziatori.

Si tratta di una lista di controllo con semplici domande che aiutano a identificare il modo in cui si affronta l'equilibrio tra lavoro e vita privata a livello individuale, ma anche come funziona in relazione alla gestione delle organizzazioni e al modo in cui i finanziatori lavorano con i borsisti. Scorrete l'elenco e date le risposte alle domande, dopodiché condividetelo con gli altri membri delle vostre organizzazioni o della vostra comunità per avere una visione comune di come gestiamo collettivamente l'assistenza e di come può essere migliorata.

### **ESERCIZIO: Rotazione dei ruoli,**

Le organizzazioni sociali sono solitamente strutturate in modo orizzontale, ma questo non significa che non ci siano relazioni di potere che si formano nel modo in cui sono, anzi l'orizzontalità spesso le nasconde sotto la mancanza di una struttura gerarchica.

Osservazioni:

- Durata: 15', Tutti in riunione.

**Fase 1.** Pianificate una riunione per tutti i membri della vostra organizzazione.

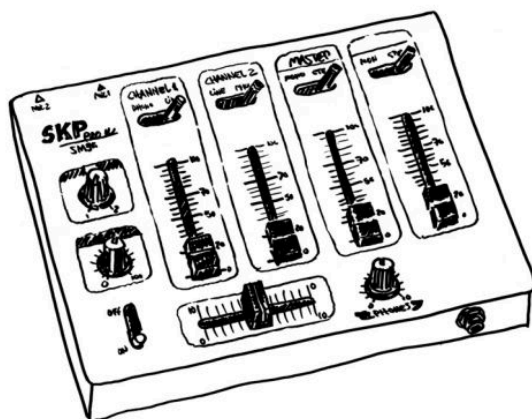
**Fase 2.** Lavorate collettivamente su un elenco dei diversi compiti quotidiani svolti per far funzionare la struttura dell'organizzazione, prestando particolare attenzione a quelli che di solito non ricevono alcuna ricompensa. Ricordate di includere sia i compiti considerati produttivi (come prendere appunti durante le riunioni) sia quelli riproduttivi (come innaffiare le piante). Una volta ottenuto l'elenco, aggiungete i nomi di coloro che li svolgono abitualmente.

**Fase 3.** Chiedetevi quali compiti possono essere svolti da altri membri dell'organizzazione e quali no. Cercate di spiegare perché questo accade in ogni caso.

**Fase 4.** Proponete un piano di rotazione dei ruoli per l'esecuzione di questi compiti in un periodo di tempo concreto, scriveteli in modo visibile nello spazio che condividete e fate girare la ruota. Avere qualcun altro come responsabile di un compito è un meccanismo di apprendimento peer-to-peer che può aiutare a ridistribuire il potere in un'organizzazione.

### **ESERCIZIO: Equalizzatori**

Il seguente gioco si trova nel KOOPtel Toolkit ed è stato sviluppato da Colaborabora (in spagnolo).



Questo gioco ci aiuterà a equalizzare, a modulare e a trovare la frequenza in cui possiamo lavorare in armonia!

Osservazioni:

- Durata: 50', 5' di spiegazione + 10' di equalizzazione personale + 35' di equalizzazione collettiva.
- Sono temi scivolosi che vanno affrontati, ma senza forzare eccessivamente la situazione.

- Non si tratta di raggiungere necessariamente il consenso o punti intermedi in tutti i casi, ma almeno di individuare i possibili conflitti, i margini di negoziazione, in quali ambiti alcuni aspetti possono essere negoziati e in quali no, ecc.
- Alcuni aspetti da trattare possono essere: ecologia, licenze libere, criteri di acquisto e subappalto responsabili, motivi di profitto o limiti salariali, livelli di inclusione e diversità, ritorno sociale, ecc.

Avremo bisogno di: Schede e pezzi dell'equalizzatore per essere in grado di equalizzare.

In qualsiasi processo di cooperazione esistono una serie di aspetti intangibili e invisibili, legati ai valori, ai principi etici, alla propria cultura, ai fattori determinanti (preferenze e linee rosse) che ciascuno degli agenti coinvolti porta con sé.

È difficile lavorare su questi temi, perché hanno a che fare con fondamenti o principi personali e/o sociali che spesso vengono dati per scontati o trascurati. Questioni che non sono facilmente oggettivabili, che sono scomode da spiegare o su cui è difficile riflettere. Tuttavia, è importante lavorare su di essi, perché possono influenzare l'intero processo e finire per essere decisivi per il processo di cooperazione.

Gli obiettivi sono: vedere se siamo più simili di quanto pensiamo o più diversi di quanto pensiamo, per poter intraprendere un progetto comune; parlare il più chiaramente possibile degli aspetti intangibili, cercando di oggettivare, individuare i punti di accordo e di disaccordo e vedere se ci sono spazi di negoziazione e di convergenza.

Come si gioca:

1. Ogni partecipante sceglie una o più questioni relative a questi aspetti intangibili, che vuole siano prese in considerazione o presenti nel processo di cooperazione.
2. Si individuano dei binomi intorno a ciascuno degli aspetti (ad esempio, aperto/chiuso) e chi ha proposto ciascuno di essi posiziona l'equalizzatore iniziale.
3. Da qui si possono spostare gli equalizzatori, parlarne cercando di raggiungere una posizione comune o esplicitare i disaccordi.

#### **Fase 4. Celebrare il processo!**

- Come possiamo fare in modo che le reti locali si riuniscono intorno a un progetto di cooperazione comune?

Per sostenere un processo partecipativo nel medio-lungo periodo è molto importante dedicare tempo e risorse per mantenere viva la fiamma dell'entusiasmo e per affrontare le questioni che possono far venir meno la fiducia, perché se la fiducia viene meno, viene meno anche il processo.

Per la sostenibilità di un processo comunitario, è sempre utile una ricompensa collettiva, un regalo da offrire agli intermediari, materializzando i successi del progetto che si sta portando avanti. È molto importante rendere visibile e valorizzare collettivamente ciò che è stato appreso e mettere in evidenza le pietre miliari del gruppo. Per celebrare i progressi, per quanto piccoli possano sembrare, dobbiamo onorare e celebrare l'esperienza vissuta insieme alla strada percorsa e che continueremo a

percorrere insieme. Questi spazi sono ciò che forma e rafforza le relazioni nel gruppo e ci fa continuare a remare e a mettere risorse, tempo e sforzi nel piatto comune.

Spesso la pressione per ottenere risultati definitivi, nel formato richiesto dai finanziatori o dalle istituzioni, o anche la nostra stessa auto-domanda o le aspettative eccessive ci portano a dimenticare l'importanza cruciale di valorizzare il processo stesso prima del risultato, programmando, organizzando e facilitando spazi per la celebrazione del percorso in corso, dando piccole restituzioni alla comunità sullo stato del lavoro, soprattutto quando si parla di questioni astratte o intangibili, che diventano materiali e visibili in questi doni. Ad esempio, un'edizione video su ciò che è stato appreso durante il processo; una piccola mostra fotografica; un evento pubblico, aperto, con una festa, in cui vengono spiegate le conclusioni raggiunte finora; oppure l'organizzazione di un pasto comunitario in cui i facilitatori offrono uno spazio di incontro per tutta la comunità.

Si tratta di momenti speciali per rivedere e condividere collettivamente il valore del lavoro svolto, per ringraziare tutti i contributi della comunità e dei partecipanti e per riconoscere il potere dell'apprendimento collettivo. La celebrazione è uno degli atti che ci accomuna di più come umanità, quei momenti che prendiamo per fermare la routine e riconoscere i risultati e le persone. Il nostro suggerimento è che la comunità celebri con intenzione e identità, segni nel calendario i momenti cruciali della sua storia e si rafforzi come gruppo, li celebri e li condivida.

La celebrazione come elemento unificante e la sua funzione di coinvolgimento partono da una prospettiva filosofica di processi di azione comunitaria con la cura al centro. Secondo questa tesi, la sostenibilità di qualsiasi processo partecipativo dipende dalla casa che viene costruita per i suoi partecipanti, dall'equilibrio del carico di lavoro, dal riconoscimento di tutte le voci coinvolte e da un reale processo decisionale da parte di tutti. Ciò non può essere possibile senza progettare una strategia di partecipazione che vada oltre la vita nel progetto, ma che affronti anche la vita durante il progetto. Ciò significa che tutte le decisioni e le azioni formulate dalla mediazione devono tenere conto delle vite personali e dei carichi di lavoro extra di alcuni gruppi che normalmente sono più vulnerabili a partecipare a questo tipo di progetti, come le donne sole con persone a carico, i migranti che hanno spazi di fiducia chiusi, i giovani sfruttati sul posto di lavoro...

La progettazione di un processo partecipativo attento alle condizioni di tutti è fondamentale per garantire la partecipazione attiva della comunità con cui lavoriamo.

### **STRUMENTO: Guida per baristi**

Il seguente strumento si trova nel KOOPtel Toolkit ed è stato sviluppato da Colaborabora (in spagnolo).

In linea con l'enfasi sull'importanza di festeggiare e divertirsi insieme, useremo l'analogia di paragonare la figura di un facilitatore di quartiere a un buon barista, un maestro nell'arte di mescolare e agitare gli ingredienti per ottenere un risultato delizioso.



Avere una figura incaricata di compiti di accompagnamento e mediazione è molto importante, almeno nei primi momenti di un processo di cooperazione.

La cosa migliore è che il ruolo di barista sia svolto da un agente esterno, uno specialista nel facilitare i processi di cooperazione e innovazione. Ma se non è possibile, questo lavoro può essere svolto anche da uno degli agenti partecipanti, su base fissa o a rotazione in ogni sessione di lavoro (chi funge da barista non deve intervenire con altri ruoli nel processo).

#### **Le funzioni del barista:**

- Attivare il processo, aiutando a rompere il ghiaccio e a superare l'incertezza iniziale, generando sicurezza e fiducia.
- Aiutare a trovare un linguaggio comune e fare in modo che nulla sia dato per scontato.
- Aiutare a identificare e fissare gli obiettivi individuali e collettivi.
- Assicurarci che l'attenzione sia mantenuta, che le linee guida siano seguite e che i tempi siano rispettati.
- Introdurre esempi, relativi all'argomento specifico, ma anche similitudini con cui le persone possano identificarsi.
- Mediare nei momenti di ingorgo o di conflitto.
- Portare al gruppo uno sguardo esterno (o una meta-posizione) è sempre necessario e rinfrescante.
- Introdurre tutto ciò che si ritiene mancante o trascurato e che può essere rilevante (altri agenti e risorse, fattori esterni...).
- Sostenere il processo, mantenere viva la dinamica, assicurarsi che tutti rimangano connessi e partecipino.
- Preparare relazioni intermedie e alla fine del processo, che raccolgono e sintetizzano ciò che è stato prodotto e le conclusioni.

## Sostenere il processo:

Una delle funzioni del barista è assicurarsi che tutte le persone partecipino e rimangano connesse alle dinamiche del processo. Per questo, oltre alle metodologie produttive (orientate a obiettivi specifici), è importante dedicare tempi diversi per assistere alle condizioni e alle esigenze dei membri del gruppo. Uno schema di base da seguire può essere

### 1. Apertura delle sessioni:

- **Domanda iniziale.** Finalizzata a conoscere come sono arrivati i partecipanti, il loro stato d'animo, la loro disposizione d'animo. Si possono usare domande simboliche del tipo: Con quale bevanda vi identificate? Qual è il tuo cocktail preferito e il momento ideale per berlo? o indirettamente legate ai compiti da svolgere in quella sessione.
- **Aspettative e boicottaggio.** Ogni partecipante scrive su dei cartoncini (verdi e rossi) le proprie aspettative per la sessione (verdi) e la propria eventuale strategia di boicottaggio (rossi). Le schede vengono consegnate al barista. Queste informazioni non saranno utilizzate durante la sessione, ma è utile che i partecipanti prendano coscienza della loro disposizione precedente. Ripetendo questo esercizio in ogni sessione, il barista può monitorare l'atteggiamento con cui ogni partecipante affronta il processo.
- **Contestualizzare la sessione:** Presentazione della sessione (e/o revisione della precedente) e presentazione degli obiettivi e delle dinamiche specifiche della sessione che si sta per svolgere. Collocare la sessione all'interno del processo globale, in modo che tutti condividano le fasi e la direzione del progresso (faremo questo perché l'abbiamo fatto prima e poi lo faremo).

### 2. Pausa:

- **Disconnettersi.** I partecipanti possono rilassarsi, occuparsi di un'emergenza, prendere un caffè. Il barista lascia pronta la seconda parte della sessione e può approfittarne per alcuni e scoprire la loro percezione.
- **Elemento motivazionale.** Iniziare la seconda parte della sessione con un breve video, una canzone, una notizia di attualità, che serve a riconnettersi con l'attività.

### 3. Chiusura delle sessioni:

- **Sintesi.** Rendere visibile e valorizzare il lavoro svolto (come indicato al punto 4.- della guida). Fare una revisione collettiva di ciò che è stato sviluppato nella sessione e una serie di valutazioni individuali sul grado di soddisfazione in relazione ai contenuti e/o alle dinamiche generali della sessione. Questi commenti sono inclusi nel verbale di sintesi e aiutano a modificare le azioni future, se necessario.

Un modo semplice per farlo può essere quello di utilizzare il sistema di autovalutazione noto come Rapporto Motorola, che consiste nel rispondere a 4 domande:

- Cosa è andato bene?
  - Cosa è andato storto?
  - Cosa abbiamo imparato?
  - Cosa faremo di diverso la prossima volta?
- **Compiti.** Stabilire e ricordare i possibili esercizi da svolgere tra una sessione e l'altra (si veda il punto "Dare energia al tempo tra le sessioni").
  - **Parola finale.** Concludere la sessione condividendo una parola che sintetizzi ciò che ciascuno ha portato via dalla sessione: un'emozione, qualcosa di sorprendente, una lezione, un'idea...

Questo momento di chiusura deve essere curato soprattutto nella quarta e ultima sessione del progetto, poiché una buona chiusura può determinare la continuità o meno del progetto di cooperazione.

#### 4. Dare energia al tempo tra una sessione e l'altra

Il barista si occupa principalmente di mantenere vivo il sentimento e la dinamica del gruppo tra una sessione e l'altra (con l'intenzione che altre persone del gruppo si assumano la responsabilità di questa funzione). Senza essere in qualche modo invadente. Per questo utilizza la posta elettronica (whatsapp, telegram o simili).

- Invio del riassunto del lavoro.
- Anticipazione dell'ordine del giorno della sessione successiva.
- Promemoria dei compiti.
- Proposta di piccoli giochi e stimoli: cose come fare liste, scambiare link e file, se fosse..., appuntamenti, ecc. funzionano molto bene.

### **ESERCIZIO: Laboratori di cura**

I laboratori di cura sono un invito a sviluppare insieme uno spazio per la sostenibilità della cura nelle nostre organizzazioni. Può essere modellato in molti modi diversi, ma parte dal presupposto che abbiamo urgentemente bisogno di questi spazi in ogni tipo di organizzazione.

Non è una metodologia, uno strumento o un dispositivo, ma un invito aperto a continuare a pensarci insieme. Lo immaginiamo come uno spazio permanente nelle organizzazioni sociali che beneficiano di metodologie e azioni peer to peer che favoriscono spazi in cui le dinamiche di potere possono essere discusse apertamente. Come abbiamo sottolineato, questi dibattiti sulla cura devono produrre cambiamenti materiali nel modo in cui le organizzazioni gestiscono le loro risorse. I Care Labs sono uno spazio in cui i membri possono ricercare, sviluppare e curare processi che hanno un impatto sul livello organizzativo e sul modo in cui interagiscono con il loro contesto lavorativo.

Di seguito, illustriamo alcuni dei valori generali che un Care Laboratory deve tenere in considerazione per la sua implementazione:

- **Fiducia** nei membri che lavorano in quest'area dell'organizzazione. Abbiamo fiducia nell'intelligenza collettiva come forza trainante delle nostre pratiche.

- **Scambio di conoscenze.** Impariamo continuamente gli uni dagli altri e rifiutiamo l'idea di esperti e non esperti. Dobbiamo promuovere ogni tipo di scambio di conoscenze ed essere aperti al dibattito.
- **Esplorare altri linguaggi e narrazioni** che si adattano meglio alle sfide che dobbiamo affrontare. I dispositivi visivi e testuali possono aiutare a includere altri che non si sentono a proprio agio nel prendersi tanto tempo per parlare.
- **Inclusività.** Se vogliamo che le nostre esperienze abbiano successo, dobbiamo rimanere radicalmente aperti all'inclusione di voci, prospettive e background diversi.
- Sforzarsi di raggiungere il **bene comune**. I laboratori di cura mirano a migliorare il benessere delle organizzazioni.
- **Documentare** tutto, sia in modo creativo (brevi video, grafici, immagini, ecc.) sia in modo tradizionale (appunti, documenti, ecc.). Per ottenere un maggiore coinvolgimento e aiutare altre comunità a partecipare all'esperimento, è molto importante lasciare una traccia.

### 3 – STORYTELLING

#### Descrizione del modulo

Questo modulo consiste nell'imparare a diffondere le storie degli abitanti delle comunità con cui lavoriamo e a creare una storia comune durante il processo di un progetto di lavoro con una comunità. Per essere in grado di collegare le loro storie con le esperienze della comunità e che queste connessioni abbiano un impatto propulsivo sugli abitanti del quartiere.

Lo schema formativo di questo modulo consiste in:

- Collegamento interpersonale con gli abitanti del quartiere.
- La capacità di generare informazioni in comune sulla propria storia.
- Elaborazione di interviste confortevoli e in grado di suscitare le informazioni necessarie per costruire una storia comune.
- Costruire discorsi in base a queste storie che generino una connessione reciproca.

Dal nostro punto di vista, le storie che condividiamo saranno raccontate da una **posizione consapevole**, come visitatori di una comunità e come facilitatori di un'esperienza comunitaria di comunicazione. Per fare questo, possiamo scegliere un argomento di conversazione coerente con una comunità, qualcosa di piccolo, e possiamo trasformarlo in qualcosa di partecipativo e stimolante costruendo attorno ad esso una narrazione diversa dal discorso classico.

#### DOMANDE CHIAVE

*Come comunicare le intenzioni del progetto in modo appropriato e inclusivo?*

*Come raccogliere, organizzare e condividere dati, storie e memorie?*

*Come dare voce agli abitanti meno qualificati?*

#### FASE 1: COMUNICARE IL PROGETTO



## *Come comunicare le intenzioni del progetto in modo appropriato e inclusivo?*

Comunicare le intenzioni di un progetto in modo appropriato e inclusivo è importante per garantire che tutte le parti interessate si sentano valorizzate e incluse. Ecco alcuni suggerimenti su come farlo in modo efficace:

1. **Definire gli obiettivi e il contesto del progetto:** Definire chiaramente gli scopi e gli obiettivi del progetto in modo conciso e facile da capire. Usate un linguaggio semplice ed evitate il gergo tecnico che potrebbe essere difficile da capire per alcuni stakeholder. Durante questo processo, potete fornire un contesto spiegando il background, lo scopo e il significato del progetto. Questo può aiutare gli stakeholder a capire perché il progetto è importante e come si inserisce in un contesto più ampio.
2. **Considerare il pubblico:** Considerate il pubblico a cui state comunicando e utilizzate un linguaggio e degli esempi che siano di suo gradimento. Utilizzate un linguaggio inclusivo ed evitate di usare una terminologia che potrebbe risultare insensibile o offensiva.
3. **Usare le immagini:** Ausili visivi come diagrammi, infografiche e video possono aiutare a illustrare le intenzioni del progetto e a rendere la comunicazione più coinvolgente e comprensibile. Assicuratevi che le immagini siano accessibili a tutte le parti interessate, comprese quelle con disabilità.
4. **Invitare al feedback:** Invitate le parti interessate a fornire un feedback e incoraggiate una comunicazione aperta. Questo può aiutare a garantire che tutte le preoccupazioni siano affrontate e che il progetto sia inclusivo e rispondente alle esigenze di tutte le parti interessate.
5. **Siate trasparenti:** siate trasparenti sulle intenzioni del progetto, sulla tempistica e sull'impatto potenziale. Questo può aiutare a creare fiducia con gli stakeholder e a garantire che si sentano inclusi nel progetto.

Utilizzando questi suggerimenti, potete assicurarvi che tutte le parti interessate siano coinvolte e supportate.

## **ESERCIZIO: GLOSSARIO COMUNE**

"Le definizioni sono punti di partenza fondamentali per l'immaginazione. Ciò che non riusciamo a immaginare non può nascere. Una buona definizione segna il nostro punto di partenza e ci fa capire dove vogliamo arrivare". - bell hooks (Tutto sull'amore, 18)

Tutti noi portiamo con noi delle definizioni, e non sempre consapevolmente. Le descrizioni possono essere un buon punto di partenza per allineare e contrastare le diverse comprensioni sulla posta in gioco. L'esercizio di creare un glossario comune può aiutarci ad allineare il nostro linguaggio e a iniziare a sviluppare procedure su come lavorare insieme. È un primo sguardo su come negoziare il significato, il consenso e il dissenso.

Un glossario comune può essere un esercizio molto utile per:

- **concordare** il significato di alcuni termini tra le persone che creano il glossario, al fine di evitare malintesi e incoerenze nel loro uso.

- **Rendere meno ambigui** i possibili usi diversi delle stesse parole in contesti specifici
- **chiarire** il "gergo" utilizzato in un progetto e **tradurre** le terminologie più esperte/disciplinari in un linguaggio comune accessibile al grande pubblico.

Non esiste un'unica ricetta per sviluppare un glossario comune. Il processo varia a seconda delle persone coinvolte o dell'obiettivo. È importante che i partecipanti allo sviluppo del glossario suggeriscono i termini e si assumano la responsabilità di proporre le definizioni e fornire un feedback.

## **FASE 2: ASCOLTARE LA VOCE DELLA COMUNITÀ**

### *Come dare voce agli abitanti meno qualificati?*

Il modo migliore per dare voce alle persone coinvolte nei diversi gruppi del quartiere è prendersi del tempo per ascoltare le loro testimonianze e concordare con loro gli argomenti che vogliono mettere in evidenza per diffondere le loro storie, desideri e preoccupazioni. Possiamo usare l'intervista come elemento principale per raccogliere e lavorare su questo prodotto di narrazione.

Le interviste possono essere uno strumento importante per diffondere la voce di una comunità, perché permettono ai membri della comunità di condividere le loro storie, esperienze e prospettive con parole proprie. Dando ai membri della comunità una piattaforma per condividere le loro voci, le interviste possono contribuire a valorizzare le voci di coloro che tradizionalmente non hanno accesso a posizioni di potere o di influenza.

Possono anche essere un potente strumento per costruire relazioni tra i membri della comunità e coloro che stanno lavorando a progetti o iniziative all'interno della comunità. Ascoltando e comprendendo le prospettive dei membri della comunità, coloro che lavorano ai progetti o alle iniziative possono sviluppare un apprezzamento più profondo per le esigenze, gli obiettivi e le priorità della comunità e possono meglio adattare il loro lavoro per rispondere a tali esigenze e priorità.

Inoltre, le interviste possono essere utilizzate per raccogliere dati e intuizioni che possono informare il processo decisionale e guidare lo sviluppo di progetti o iniziative. Raccogliendo dati attraverso le interviste, coloro che lavorano ai progetti o alle iniziative possono assicurarsi che il loro lavoro risponda alle esigenze e alle prospettive della comunità e che, di conseguenza, sia più efficace.

In generale, le interviste possono essere uno strumento importante per creare fiducia, raccogliere informazioni e valorizzare le voci dei membri della comunità, il che può contribuire a garantire che i progetti e le iniziative siano più efficaci e rispondenti alle esigenze e alle priorità della comunità.

Per pianificare un'intervista si possono seguire alcuni passi chiave già compiuti dai partecipanti al progetto:

1. **Determinare lo scopo:** iniziare a determinare lo scopo dell'intervista. Volete saperne di più sul rapporto della comunità con l'ambiente urbano? Siete alla ricerca di storie o esperienze legate a un luogo o a un'area specifici? Avere uno scopo chiaro vi aiuterà ad adattare le domande e a guidare la conversazione.

2. Identificare i partecipanti: Identificare i partecipanti da intervistare. Tra questi possono esserci persone che vivono nella zona da molto tempo, soggetti interessati o altri individui che possono fornire informazioni sulla storia del quartiere, sull'uso delle risorse dello spazio pubblico nel presente o sullo scopo dello spazio pubblico nel futuro. La storia comune di ciò che sta per essere rappresentato sarà una raccolta delle diverse testimonianze ascoltate.
3. Sviluppare le domande: Sviluppate una serie di domande adatte allo scopo dell'intervista e ai partecipanti che avete identificato. Le domande devono essere aperte e incoraggiare i partecipanti a condividere le loro storie, esperienze e prospettive. Alcune domande potenziali possono essere:

1. *Come interagisce con l'ambiente urbano in questa zona?*
2. *Potete raccontare una storia o un'esperienza relativa a un luogo specifico dell'area?*
3. *Cosa pensa che renda quest'area unica o interessante?*
4. *Come vede l'area cambiare nel tempo?*

4. Programmare l'intervista: Contattare i partecipanti per fissare l'intervista. Assicuratevi di fornire informazioni sullo scopo dell'intervista, sulla durata prevista e su qualsiasi altro dettaglio necessario.
5. Preparare l'intervista: Rivedete le domande che avete elaborato e preparate tutto il materiale necessario, come ad esempio un dispositivo di registrazione. È anche una buona idea fare qualche incontro precedente con i partecipanti e parlare dell'argomento per orientare la conversazione.

In questo schema di formazione forniamo un esercizio di intervista che è specificamente orientato all'esplorazione urbana e che può essere utile per dare energia alla conversazione:

Esercizio: *STORIE CHE CAMMINANO: I margini della città.*

Strumento: *Suggerimenti per condurre interviste con la comunità.*

### **ESERCIZIO: Storie di cammino: I margini della città**

Diverse prospettive sono fondamentali per capire un territorio, sia quello che conosciamo a memoria e che potremmo percorrere a occhi chiusi, sia quello che ci è completamente nuovo. Dobbiamo prestare attenzione alle storie che spiegano e approfondiscono le ragioni per cui un quartiere è così com'è.

Conoscenze che derivano dalla vita quotidiana, memoria di particolari momenti collettivi e individuali nello spazio urbano, trasformazioni del paesaggio, modi di vivere che sono scomparsi, altri che sono apparsi sul cammino, speranze e desideri per il futuro collettivo... Testimonianze che sono raggiungibili solo attraverso il dialogo con i protagonisti di quelle storie. L'obiettivo principale di questo esercizio è conoscere una diversità di esperienze per comprendere e approfondire la storia multistrato del quartiere.

#### **Prima della passeggiata:**

1. Informate l'intervistato sullo scopo della conversazione, che è quello di registrare i suoi

- pensieri e le sue storie sul quartiere mentre lo attraversa. Informateli che la conversazione sarà registrata e resa disponibile per l'ascolto da parte di altri.
2. Stabilite l'ora e il luogo della passeggiata e concordate un punto di partenza e uno di arrivo. La passeggiata dovrebbe durare circa 45 minuti e la registrazione audio non dovrebbe superare i 25 minuti.
  3. Avvisate l'intervistato che userete un dispositivo di registrazione audio, come un telefono, un registratore vocale o un microfono, e che potreste anche usare il GPS per tracciare il percorso.
  4. Provate in anticipo l'apparecchiatura di registrazione per assicurarvi che l'audio sia chiaro e privo di interferenze.
  5. Cercate di intervistare una selezione eterogenea di persone di diversa provenienza, età e sesso, che abbiano familiarità con il quartiere.

### **Durante la passeggiata:**

1. Iniziate a camminare e a chiacchierare con l'intervistato, lasciandogli gradualmente più spazio per parlare man mano che la conversazione procede.
2. Cercate tre tipi di contenuti della conversazione: descrizioni del quartiere, storie personali e comunitarie sul quartiere e riflessioni sul quartiere e sul suo futuro.
3. Preparatevi con alcune domande in anticipo, ma siate anche aperti a nuovi argomenti e osservazioni che potrebbero emergere durante la conversazione.
4. Fermatevi in momenti specifici per osservare e prendere nota dei punti di interesse del quartiere.

### **Dopo la passeggiata:**

1. Utilizzare un software di editing audio come Anchor o Audacity per modificare la registrazione audio, eliminando i contenuti irrilevanti o ridondanti e i silenzi.
2. Segnate l'itinerario della passeggiata su una mappa per indicare il percorso effettuato.
3. Pubblicate l'itinerario e la registrazione audio insieme, in modo che altri possano vivere la visita al quartiere ascoltando l'intervistato. Questo può essere fatto attraverso un canale Telegram, un atlante di quartiere o altri mezzi.

### **STRUMENTO: Suggerimenti per condurre interviste con la comunità**

1. **Creare fiducia:** La costruzione della fiducia è fondamentale quando si conducono interviste, perché aiuta i partecipanti a sentirsi più a loro agio nel condividere le loro storie. Prima di condurre le interviste, prendetevi il tempo necessario per creare un rapporto con i partecipanti e spiegare lo scopo dell'esercizio di narrazione.
2. **Ascolto attivo:** L'ascolto attivo è un'abilità fondamentale quando si conducono interviste. Consiste nell'ascoltare ciò che i partecipanti dicono, riconoscendo i loro sentimenti e ponendo domande successive per chiarire e approfondire le loro storie.
3. **Porre domande aperte:** Fate domande aperte che permettano ai partecipanti di raccontare le loro storie con parole proprie. Evitate di fare domande dirette o domande che possono avere una risposta affermativa o negativa.
4. **Registrare le interviste:** La registrazione delle interviste può essere utile per cogliere le sfumature e i dettagli delle storie. Tuttavia, assicuratevi di ottenere il consenso dei

- partecipanti prima di registrare e di spiegare come verranno utilizzate le registrazioni.
5. **Follow-up:** Dopo l'intervista, contattate i partecipanti per ringraziarli di aver condiviso le loro storie e per tenerli aggiornati sull'andamento dell'esercizio di narrazione. Questo può aiutare a costruire relazioni più forti con la comunità e a dimostrare che la loro partecipazione è apprezzata.

### **FASE 3: CREARE UNA NARRAZIONE**

*Come raccogliere, organizzare e condividere dati, storie e ricordi?*

Durante la collaborazione con le diverse parti interessate, possiamo decidere quali informazioni mettere in evidenza e creare insieme un discorso comune sugli argomenti che vogliamo affrontare. Ecco alcune fasi da considerare:

1. **Raccolta e trascrizione:** Per prima cosa, trascrivete le interviste per avere una traccia scritta di ciò che è stato discusso. Questo può essere fatto scrivendo a macchina le trascrizioni o utilizzando un software per la conversione della voce in testo. È importante assicurarsi che tutti i dati siano raccolti in modo sicuro e confidenziale e che i partecipanti abbiano dato il loro consenso informato all'utilizzo dei loro dati.
2. **Codifica e categorizzazione:** Una volta trascritte le interviste, rivedete i dati e identificate i temi e gli argomenti chiave emersi durante le interviste. Ciò può comportare la codifica dei dati assegnando etichette a passaggi o citazioni specifiche che si riferiscono a particolari argomenti o temi. Classificare questi temi in gruppi per facilitare l'analisi.
3. **Analizzare e sintetizzare:** Una volta che i dati sono stati codificati e categorizzati, analizzateli per identificare le intuizioni e i risultati principali. Ciò può comportare la sintesi dei dati provenienti da più interviste per identificare modelli o tendenze.
4. **Condividere i risultati:** Condividere i risultati con le altre persone coinvolte nel progetto o nell'iniziativa e con la comunità in generale. Ciò può comportare la creazione di relazioni, presentazioni o altri materiali che mettano in evidenza le intuizioni e le storie principali emerse dalle interviste. È importante assicurarsi che la condivisione dei dati o delle storie avvenga con il consenso dei partecipanti e che venga rispettata la loro privacy e riservatezza.

Qui forniamo un esercizio per condurre questo processo, che può essere utilizzato con le organizzazioni, i partecipanti e invitando le persone coinvolte direttamente nel processo, come i membri della comunità o gli intervistati:

**Esercizio:** [Grafico dei sentimenti: Buone e cattive notizie.](#)

Per creare una narrazione più libera ed esplorare diversi tipi di storie come risultati, ecco un elenco di strutture narrative che possono essere utilizzate come ispirazione:

**Strumento:** [Elenco di strutture narrative](#)

Dopo questo modulo, potete utilizzare alcune tecniche di co-creazione per avere un risultato artistico realizzato dai membri della comunità e condividerlo in un evento o in un'assemblea.

## ESERCIZIO: Grafico dei sentimenti: Buone e cattive notizie.

Poiché nel corso della formazione di Palermo abbiamo svolto un modulo di narrazione più esperienziale e sperimentale, abbiamo deciso di aggiungere il seguente esercizio per completare il programma di formazione online, rispondendo a una delle domande principali: Come organizzare e condividere dati, storie e ricordi?

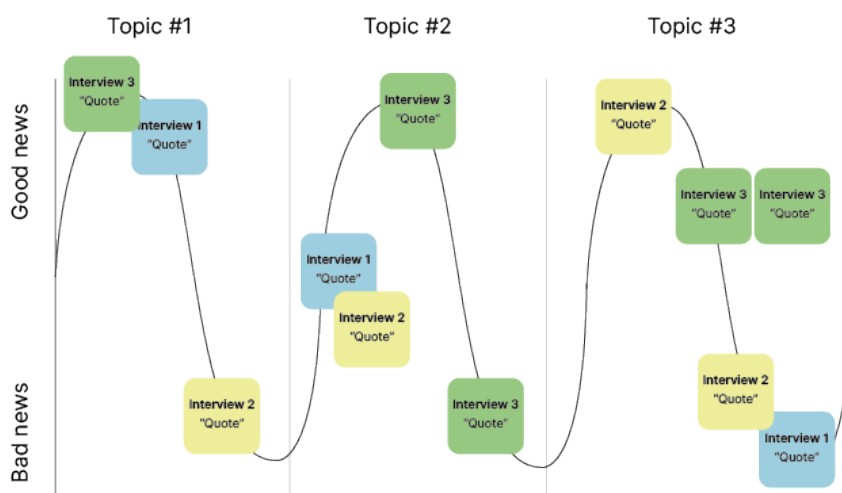
Durante la creazione di una narrazione, esiste un modo semplice e partecipativo per individuare gli elementi di cui vogliamo parlare in una "**Carta dei sentimenti**", utilizzando una lavagna bianca o un foglio continuo, post-it e pennarelli.

1. Divideremo la nostra storia nei diversi argomenti di cui ci siamo occupati durante le interviste e **svilupperemo una curva che definisce l'atmosfera, divisa in "buone notizie" e "cattive notizie", tenendo conto di tutti gli spazi intermedi**, in relazione a ciascun argomento che vogliamo affrontare. Questa sarà la nostra Carta dei sentimenti, dove potremo collegare le testimonianze delle persone con un discorso che, alla fine, sarà un discorso pubblico.

Questa carta è ispirata alla conferenza di Kurt Vonnegut: "Shape of Stories".

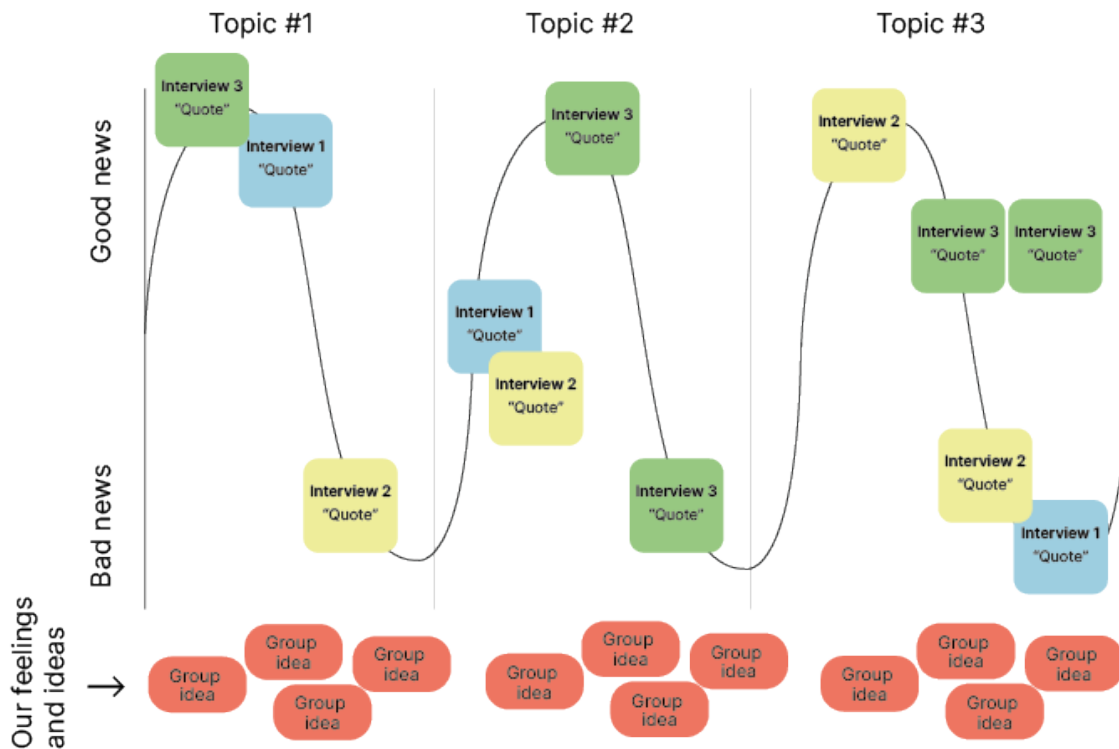
[Kurt Vonnegut, Shape of Stories \(subtitulos castellano\)](#)

2. Poi **localizzeremo nel grafico le parti più significative delle loro testimonianze nella nostra storia**, usando post-it con colori diversi che rappresentano ciascuna delle persone intervistate, e qualsiasi informazione aggiuntiva relativa alle citazioni selezionate in precedenza. Questo ci permetterà di avere una visione generale della quantità di persone coinvolte, dell'equilibrio nella rappresentazione e del bilanciamento tra cattive e buone notizie:

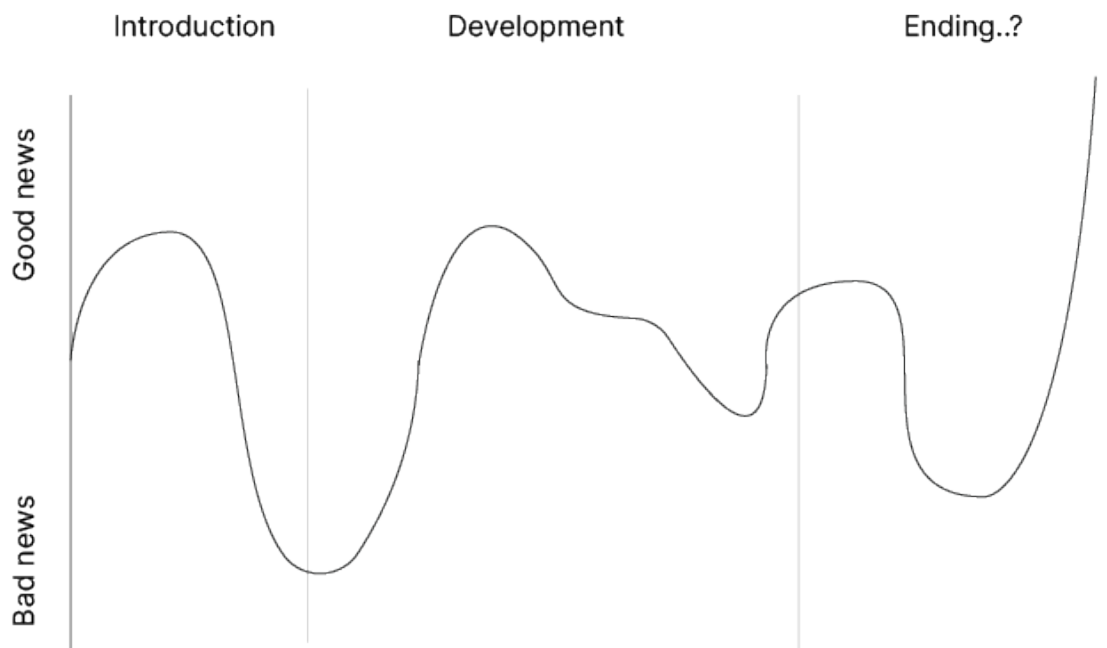


3. Durante questo processo partecipativo, il gruppo **discuterà dei propri sentimenti legati alle risposte dell'intervista** e del motivo per cui ha selezionato quei frammenti come rilevanti e perché pensa che siano buone o cattive notizie. Anche questo aspetto verrà

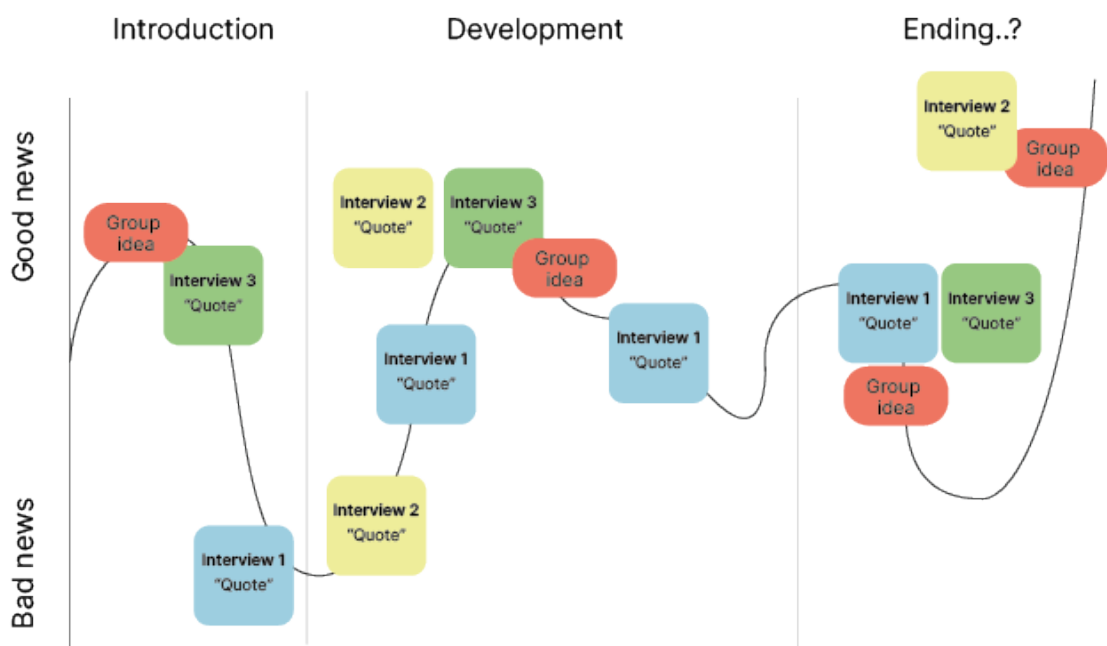
annotato e collegato ai diversi argomenti che verranno affrontati, creando una "voce situata": Una percezione onesta del gruppo sulla propria esperienza, che ritrae il quartiere e le persone con cui ha interagito:



4. Dopo questa discussione, potremo impostare un arco narrativo, suddiviso in diversi "capitoli", in cui decideremo se lo stato d'animo del ritratto sarà semplice, se porterà a un sentimento di speranza, se si concentrerà su una prospettiva di lotta... o qualsiasi cosa possiate immaginare. Possiamo anche utilizzare l'**elenco delle Strutture narrative** per immaginare nuove esperienze narrative.



5. Con questa linea guida dell'esperienza dello spettatore, **riempiremo la narrazione con le testimonianze selezionate e con i nostri sentimenti** e le idee che possono collegarle, nonché con le risorse narrative che saranno necessarie per creare l'atmosfera (musica, paesaggio sonoro...):

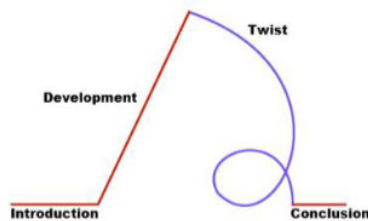




## STRUMENTO: Elenco delle strutture narrative

Per diffondere la loro storia, possiamo concentrarci sulle domande principali:

- Qual è la storia che vogliamo raccontare?
- Qual è la storia che gli abitanti vogliono raccontare?
- Per chi è questa storia?
- Quali sono i sentimenti legati alla storia raccontata?



La struttura narrativa può variare in modi molto diversi, in relazione agli elementi che intendiamo mettere in evidenza e a quelli che sono cruciali per raccontare la nostra storia. Ecco perché disegnare con una semplice linea la struttura narrativa della nostra storia può aiutarci a visualizzare i diversi sentimenti che guideranno l'esperienza. Qui c'è un elenco di strutture narrative che possono essere utili da seguire o un'ispirazione per progettarne di nuove.

## 4 - CO-CREAZIONE

### Descrizione del modulo

La co-creazione è un approccio, una filosofia, uno strumento. Non è un fine in sé. Se non sappiamo perché co-creiamo, siamo ciechi. Che significato e utilità ha? Al servizio di cosa, di quali questioni desideriamo co-creare? Solo rispondendo a queste domande possiamo pensare agli strumenti, ai metodi e alle condizioni che creeranno le condizioni per un processo di co-creazione di successo.

C'è una differenza sostanziale tra conoscere gli altri e costruire qualcosa con loro. Costruire insieme significa fare un'opera comune, significa collegare le nostre storie in modo indelebile. Che la co-costruzione sia effimera o meno, è inscritta nel tempo, a volte nello spazio. La partecipazione è stata privata di uno dei suoi ingredienti più importanti. Il potere di agire e di contribuire alla decisione. Prendere parte al processo decisionale è uno degli elementi che danno significato alla partecipazione. È una forma di riconoscimento del proprio posto nella comunità. Ma partecipare alla decisione significa innanzitutto individuare i disaccordi e gli accordi. Significa accettare il fatto che una decisione non è strettamente il riflesso della nostra volontà personale. Associarsi è il primo passo verso la sostenibilità.

## DOMANDE CHIAVE

- come pensare e realizzare collettivamente le soluzioni?
- come renderle efficaci e sostenibili a lungo termine?
- come agire localmente pensando globalmente?
- come condividere equamente le risorse e moltiplicare i benefici?

## FASE 1. Come creare le condizioni per un processo di co-creazione di successo

L'identificazione dei principali stakeholder attivi sul territorio (Ricognizione), lo sviluppo di una strategia per coinvolgere la comunità locale (Coinvolgimento) e la diffusione delle storie degli abitanti attraverso la creazione di una storia comune (Storytelling), sono gli ingredienti necessari per creare le condizioni per un processo di co-creazione di successo, con una partecipazione attiva e sostenibile.

A partire da questi primi tre passi, si tratta di identificare la sfida sociale con gli stakeholder per trasformare la strategia globale in azioni locali, basate su valori condivisi (vedi Strumento 1: Strategia di coinvolgimento degli stakeholder).

## STRUMENTO 1 - Strategia di coinvolgimento degli stakeholder

Questo schema vi aiuta a identificare i potenziali partner e a pianificare il modo migliore per motivarli e incoraggiarli a lavorare con voi. Imparate a identificare ciò che avete in comune, cosa c'è di interessante per il potenziale partner e come procedere nella relazione: trasformate la strategia in azione!

Questo diagramma deve essere utilizzato come un percorso a tappe, passo dopo passo, e può essere disegnato a grandezza naturale per rendere più giocoso l'utilizzo.

### PIANIFICARE LA RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER

*Qual è la fase attuale della relazione con il vostro interlocutore? Analizzate in quale fase della partnership vi trovate voi e il partner, in modo da poter passare alle fasi successive e costruire insieme una solida partnership.*

Potete usare la "pre-relazione": fasi iniziali: sviluppo di dettagli chiave: relazione matura: stakeholder coinvolto al centro del mio progetto / ....

*Come interagire con questi stakeholder per garantire un impegno a lungo termine?*

La costruzione di partnership richiede uno sforzo notevole da parte di tutti i soggetti coinvolti. Spesso richiede un notevole investimento di tempo per costruire relazioni di lavoro di alta qualità che siano alla base di una collaborazione efficace. Potreste pensare a quanto frequentemente interagiranno, a come misurare l'efficacia dell'interazione, ai risultati che volete ottenere, alle persone che nomineremo per questo compito...

## SFIDA SOCIALE

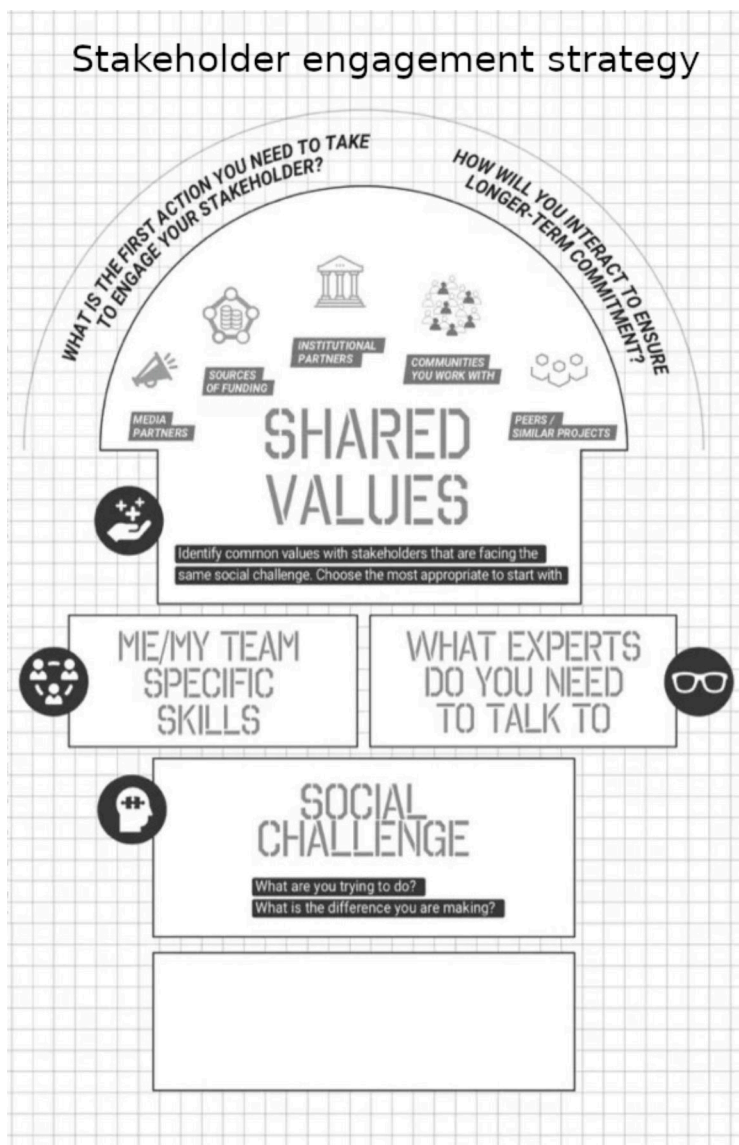
*Qual è la sfida sociale che state affrontando?*

*Quale differenza state cercando di fare?*

## VALORI COMUNI

*Quali sono i valori che avete in comune con gli stakeholder che stanno affrontando la vostra stessa sfida sociale?*

Scegliete i 3 interlocutori più rilevanti tra: media partner, peers / progetti simili, comunità con cui lavorate, partner istituzionali, fonti di finanziamento e identificate i valori comuni.



## STRUMENTO 2 – Social Canvas

Creato dal Social Innovation Lab (2013), è comunemente utilizzato dalle organizzazioni sociali e tiene conto di tutte le componenti necessarie per raggiungere la sostenibilità sia sociale che economica.

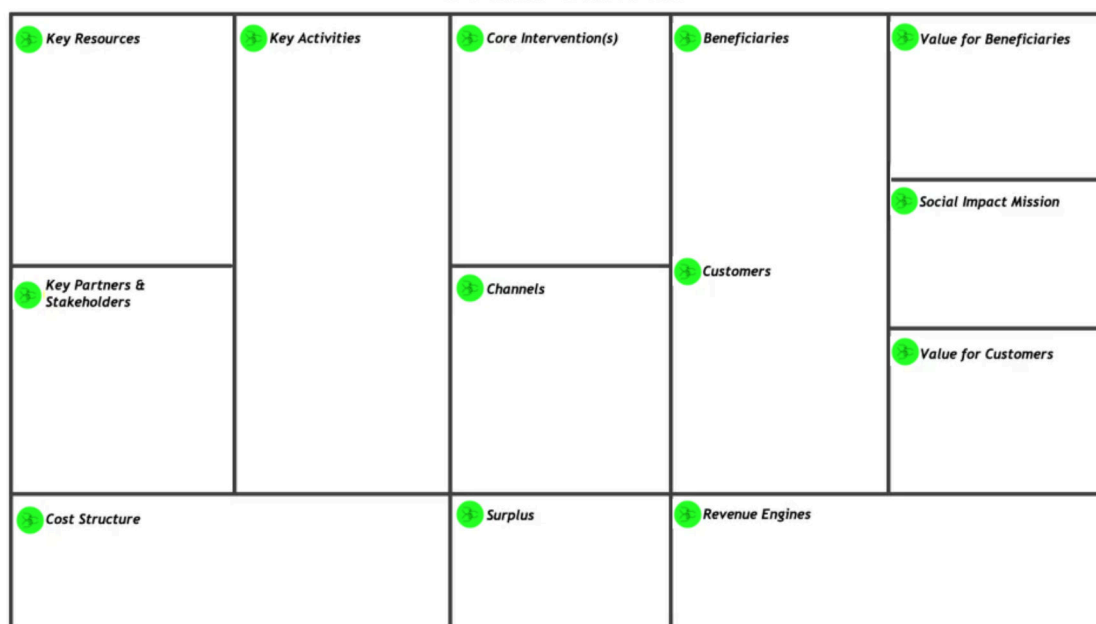
Potete applicare questo canvas per un progetto sociale e realizzarlo con gli stakeholder.

Come si può notare, comprende dodici blocchi, che forniscono dettagli su come un'organizzazione crea, fornisce e aumenta l'impatto. Ogni blocco è strettamente correlato agli altri, poiché le organizzazioni sono ecosistemi fatti di componenti intrecciati e interconnessi.

1. **IMPATTO SOCIALE:** le organizzazioni a orientamento sociale mirano tutte a cambiare in meglio la società. Questo blocco ha lo scopo di evidenziare il cambiamento sociale finale che l'organizzazione intende generare.
2. **BENEFICIARI:** Con il termine "beneficiari" ci si riferisce solitamente alle persone maggiormente interessate dal problema sociale affrontato. In altre parole, le persone la cui vita l'organizzazione vuole migliorare radicalmente. In questo blocco, è importante identificare chiaramente i gruppi target attraverso criteri di segmentazione come quelli demografici, geografici, psicografici e comportamentali.
3. **INTERVENTO/I CENTRALE/I:** Un'organizzazione può avere una o più offerte o servizi principali. È importante elencarli tutti.
4. **VALORE PER I BENEFICIARI:** Quando parliamo di "valore", di solito ci riferiamo ai principali benefici forniti ai beneficiari grazie all'intervento principale.
5. **CLIENTI :** A volte i beneficiari sono in grado di pagare per il prodotto o il servizio offerto. Quando ciò accade, sono anche i clienti effettivi dell'organizzazione o del progetto. Ma molto spesso i beneficiari non possono permettersi di farlo. Sono quindi necessarie terze parti (paganti). Possono essere aziende, individui, fondazioni, autorità pubbliche, solo per citarne alcuni. Questo blocco mostra chi sono i veri pagatori finali.
6. **VALORE PER I CLIENTI:** Quando si parla di "valore", di solito ci si riferisce ai principali benefici forniti ai clienti grazie all'intervento principale.
7. **CANALI:** questo blocco elenca tutti i principali canali utilizzati dal progetto per entrare in contatto, comunicare e coinvolgere il pubblico, oltre che per vendere e fornire la propria soluzione. Possono essere fisici o digitali, di proprietà o indiretti.
8. **ATTIVITÀ CHIAVE :** Questa sezione evidenzia tutte le attività di missione necessarie per mantenere l'azienda in funzione. Il coinvolgimento della comunità può esserne un esempio.
9. **RISORSE FONDAMENTALI :** In generale, le risorse fondamentali possono essere fisiche, intellettuali, umane, tecnologiche o finanziarie.
10. **PARTNER CHIAVE E STAKEHOLDER :** In questo blocco sono inclusi gli attori (pubblici e privati) che forniscono risorse esterne fondamentali o il supporto per il funzionamento del modello di business. Non bisogna confondere partner e stakeholder, perché non sono la stessa cosa.
11. **STRUTTURA DEI COSTI:** la creazione e la fornitura di un prodotto o di un servizio comportano costi e spese. In questo blocco, consideriamo i principali elementi di costo che incidono sul progetto / sull'organizzazione.
12. **MOTORE DI ENTRATE:** un progetto di solito si basa su un mix di diversi flussi di entrate per diventare (e rimanere) finanziariamente sostenibile. È necessario elencare tutti i diversi modi in cui la vostra organizzazione genera tali entrate.
13. **SURPLUS:** infine, questo blocco spiega come si intende utilizzare il surplus, se e quando viene generato. Tra gli esempi che si possono fare c'è il reinvestimento per aumentare

ulteriormente la portata dell'impatto o anche la donazione a cause correlate.

## Social Canvas



### FASE 2. Come associare gli stakeholders alle decisioni

La co-costruzione è anche fare compromessi, trovare il proprio posto, la propria complementarità, la propria utilità, il proprio significato. La co-costruzione è un'esplorazione pratica di se stessi e degli altri.

La partecipazione è stata privata di uno dei suoi ingredienti più importanti. Il potere di agire e di contribuire alla decisione.

Prendere parte al processo decisionale è uno degli elementi che dà significato alla partecipazione. È una forma di riconoscimento del proprio posto nella comunità.

Ma partecipare alla decisione significa innanzitutto individuare i disaccordi e gli accordi. Significa accettare il fatto che una decisione non è il riflesso stretto della nostra volontà personale. Associarsi è il primo passo verso la sostenibilità.

### STRUMENTO 3 - Immaginate la vostra idea come una piattaforma

Questo strumento riguarda l'accessibilità del vostro progetto alla partecipazione delle parti interessate e dei beneficiari. Aiuta a chiarire le relazioni tra gli stakeholder e a identificare il significato di sostenibilità per il progetto (umana, finanziaria).

#### CATEGORIE DI STAKEHOLDER

- Attori e realizzatori: insieme di attori che sono coinvolti nella realizzazione della produzione dell'idea/piattaforma.
- Beneficiari e utenti: soggetti interessati ad accedere e utilizzare ciò che viene creato dal progetto ed eventualmente a farne qualcosa.

- Partner: entità che creano ulteriore efficacia alla vostra missione. I partner possono anche facilitare, soddisfare e migliorare la vostra missione agendo come facilitatori e connettori.
- Partner esterni: entità che hanno un interesse specifico nella piattaforma, nel suo successo o fallimento, nel controllo degli effetti e dei risultati del progetto, nella sua regolamentazione o nell'esercizio di diritti sulle modalità di gestione della piattaforma.

## IL VOSTRO MODELLO ORGANIZZATIVO

Come sarà strutturato il vostro team? Pensate a quale sarà la dinamica del team / struttura orizzontale o gerarchica.

Come è strutturata la vostra organizzazione? Pensate a come gli stakeholder e i beneficiari sono coinvolti nella struttura della vostra organizzazione. Si informano / si consultano / (co-progettano) / (co)-producono / (co)-gestiscono?

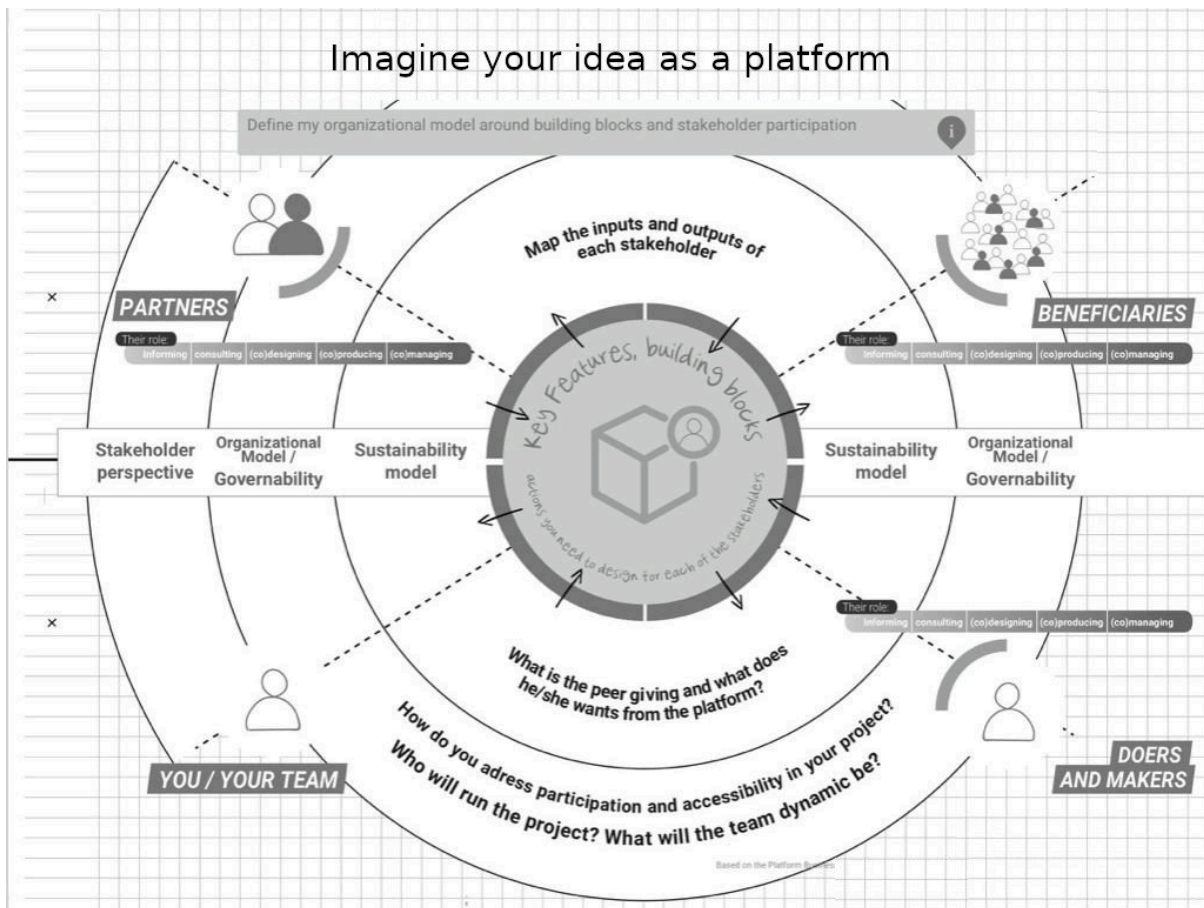
La vostra organizzazione è aperta nel suo nucleo? Pensate se gli stakeholder possono essere integrati nella progettazione, produzione e realizzazione del vostro progetto, soprattutto se avranno un ruolo centrale e se assumeranno ruoli di gestione e governance.

## LA VOSTRA SOSTENIBILITÀ

Se il vostro progetto sarà gestito da volontari, come garantirete la loro sostenibilità (umana)?

Cosa ci guadagnano i vostri stakeholder? Quali vantaggi traggono dalla partecipazione? Qual è il vantaggio reciproco?

Di quali risorse avranno bisogno gli stakeholder per gestire le vostre attività? Persone, finanziamenti, infrastrutture?



## 5 - RIFLESSIONE

### Descrizione del modulo

Il modulo Riflessione si concentra sul monitoraggio degli avanzamenti del processo attivato, sulla misurazione dei risultati (coinvolgendo anche i beneficiari e gli stakeholder) e sulla diffusione degli apprendimenti a un pubblico più ampio.

Riflettere sul processo attivato in un contesto specifico è necessario non solo per riferire i risultati del nostro lavoro ai fondatori o agli esterni, ma perché dà senso a tutto il resto: le organizzazioni che avviano il processo potrebbero riconoscere meglio il loro ruolo di **attuatori di cambiamento** in una comunità e misurare i risultati del loro lavoro per continuare la loro azione.

Non è facile misurare l'impatto dei processi partecipativi, poiché essi si basano per lo più sulle relazioni all'interno di una specifica comunità, che cambiano continuamente. Tuttavia, misurare l'impatto del nostro lavoro è l'unico modo per rendersi conto dei nostri successi (e dei nostri fallimenti) e per riflettere insieme agli stakeholder sul cambiamento prodotto.

### DOMANDE CHIAVE:

- come impariamo da ciò che facciamo;
- come misuriamo l'impatto di ciò che co-creiamo, riconosciamo il successo del nostro piano;

- come coinvolgiamo i beneficiari e gli stakeholder nell'identificazione degli indicatori chiave e nella valutazione dell'impatto di ciò che viene co-prodotto;
- come diffondiamo i risultati e trasferiamo gli apprendimenti.

## **FASE 1. Come impariamo da ciò che facciamo**

Il processo partecipativo è un **processo di apprendimento tra pari** in cui sia i promotori che i soggetti locali coinvolti (residenti e stakeholder) imparano l'uno dall'altro. I facilitatori/operatori comunitari devono continuamente interrogarsi e prendere nota di ciò che è accaduto a livello locale e dello stato delle relazioni tra loro e la comunità locale e riferire i risultati dell'osservazione/apprendimento alle amministrazioni locali.

La riflessione sull'esperienza realizzata è uno degli strumenti privilegiati per conoscere, comprendere, trasformare la realtà. **Riflettere sull'esperienza** come strumento di cambiamento. Circolarità tra riflessività e progettazione; esperienza e riflessività sull'esperienza. Modo dinamico di pensare alla realtà presente; cosa l'ha generata; come si è sviluppata (strumenti, risorse, competenze, criticità); come pensa al futuro.

In un processo partecipativo è fondamentale prendersi del tempo per riflettere sul processo attivato, sul nostro ruolo nella comunità e sulle lezioni apprese. Molto spesso ciò che abbiamo pianificato non risponde alle reali esigenze della comunità, o ne copre solo una piccola parte.

Luoghi di riflessione e di lavoro; per definire strategie e obiettivi su cui costruire e valutare i progetti; visualizzare mondi possibili.



### **TOOL - Il Diario dell'impegno (Engagement Diary)**

Un diario è uno spazio di riflessione personale. La riflessività è un ingrediente chiave di qualsiasi processo partecipativo e un'abilità importante da coltivare. Senza di essa, la trasformazione e l'immaginazione cessano di esistere. Se integrata nella vostra pratica, le possibilità iniziano a definirsi. Utilizzate questo strumento come un modo per confrontarvi con voi stessi e prendetevi il tempo per esprimere i vostri dubbi, i vostri apprendimenti o anche gli argomenti scomodi che emergono nella vostra pratica.

Qualsiasi modo di raccogliere le impressioni è valido: scrittura, note audio, video, disegno...

A seconda della natura del processo, il formato del diario può variare. I processi più lunghi potrebbero richiedere versioni aggiornate del diario con domande nuove, mentre i processi che coinvolgono più partner potrebbero trarre vantaggio dall'inclusione di voci diverse nei diari.



L'obiettivo è registrare il modo in cui la trasformazione prende forma davanti a noi e attraverso di noi.

Abbiamo proposto due modelli di Engagement Diary nel progetto Edu-city, uno per registrare gli apprendimenti dei tirocinanti che hanno assistito alla nostra formazione per facilitatori di quartiere e uno per registrare le pratiche locali in ciascuna delle città partner. I modelli sono presentati qui e sono incoraggiati a essere adattati ad altri contesti.

## **FASE 2. Come misurare l'impatto**

Per misurare l'impatto del nostro lavoro con la comunità dobbiamo partire dall'inizio per definire **ex-ante** le nostre finalità e i nostri obiettivi. Altrimenti ciò che misuriamo saranno solo effetti casuali della nostra azione che non possono essere analizzati secondo indicatori qualitativi e quantitativi. Prima fase di ricerca/azione per delineare il quadro dei bisogni, delle risorse in un contesto specifico; analisi della realtà del contesto utilizzata per fornire un quadro generale del quartiere (storia, esperienza, caratteristiche demografiche, sociali, urbane) e della situazione socio-relazionale attraverso le esperienze delle persone. Solo attraverso questa prima fase di analisi il facilitatore può iniziare a definire strategie e obiettivi specifici per il contesto.

Una volta definiti gli obiettivi, il facilitatore deve monitorare durante la realizzazione dell'azione i suoi effetti sul territorio. Monitoraggio partecipativo continuo dello stato delle relazioni comunitarie. Il facilitatore di quartiere è presente nei luoghi quotidiani degli abitanti, ascolta il territorio e costruisce relazioni comunitarie, curando i contatti con il territorio. Capacità dell'operatore di entrare in empatia con le persone incontrate, di far crescere il rapporto umano, riuscendo a mettere in contatto le persone tra loro in modo informale. La realtà del quartiere va sempre ricercata e intercettata nei luoghi dove già esiste. Il compito principale dell'operatore è quello di essere la relazione, di essere nelle relazioni nel quotidiano: capire come costruire occasioni o situazioni in cui far vivere le relazioni, saper ascoltare e parlare in contesti di informalità; essere pronti a cogliere e collegare idee, proposte. Il facilitatore agisce come connettore e presta attenzione ai cambiamenti informali e alle reazioni delle persone coinvolte (lasciando loro il tempo di prendere coscienza della trasformazione). Capacità di valorizzare le relazioni come principio generativo del benessere individuale e collettivo.

Possiamo individuare alcuni **indicatori quantitativi** per valutare l'impatto del lavoro del facilitatore di quartiere sul territorio:

- numero di persone con cui siamo stati in contatto
- tipo di coinvolgimento (contatto, ascolto, consultazione, collaborazione)
- attività svolte con attivazione della comunità
- numero di persone che hanno partecipato alle attività

## **FASE 3. Come coinvolgere i beneficiari nell'identificazione degli indicatori chiave**

Il coinvolgimento dei beneficiari nella valutazione d'impatto è fondamentale. Sono loro che possono identificare bisogni, obiettivi e indicatori per valutare il successo delle nostre azioni. Questa parte del processo richiede un pensiero strategico e sarà più o meno impegnativo a seconda

della nostra capacità di stabilire obiettivi comuni e di mediare le ambizioni e gli interessi del gruppo.

Il processo di definizione di una linea di base è molto legato al secondo pilastro di questa formazione, il coinvolgimento. Non possiamo stabilire obiettivi e procedure per misurarne il successo se non c'è un gruppo impegnato in questo compito.

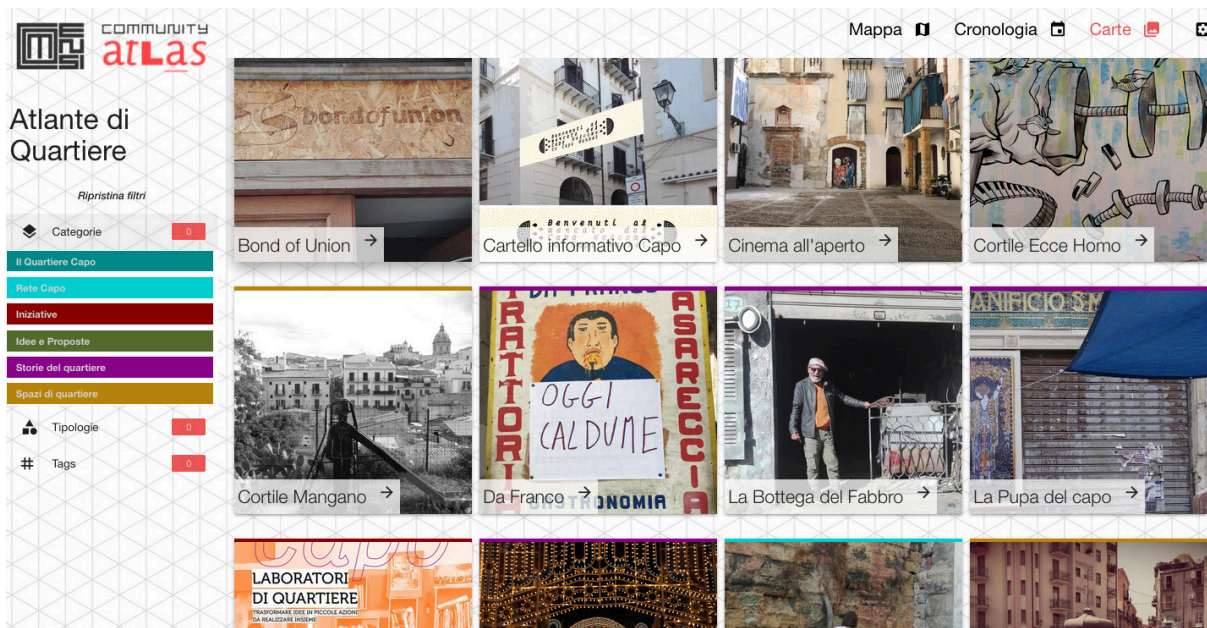
Il coinvolgimento degli stakeholder per qualsiasi attività è spesso molto limitato dal loro tempo e dalla loro disponibilità e quindi la conquista del loro coinvolgimento per la valutazione d'impatto deve essere inquadrata in modo appropriato. In fin dei conti, stabilire una linea di base non è diverso dal fare un controllo reciproco, conversare, conoscerci meglio e mettere in comune le esperienze. Fa parte del processo di creazione della fiducia. E discutere di come sono andate le cose e di come potrebbero essere è un altro passo nel processo di apprendimento della fiducia reciproca e di sviluppo di un linguaggio comune.

Durante la pianificazione di sessioni incentrate sulla valutazione d'impatto (ad esempio un focus group per stabilire una linea di base ex-ante) è molto importante tenere presente le dinamiche di potere che potrebbero verificarsi nel gruppo. Ad esempio, la presenza di uomini potrebbe non permettere alle donne di esprimersi e quindi potrebbe essere consigliabile organizzare sessioni separate. O forse ci sono conflitti tra vicini che impediscono loro di condividere lo stesso spazio o di impegnarsi insieme in una discussione così profonda. Secondo la nostra esperienza, è consigliabile avvisare i partecipanti che saranno presenti e dare spazio a feedback e modifiche.

È una buona idea preparare in anticipo alcune domande su argomenti chiave per guidare la conversazione, anche se poi può e deve svilupparsi in un dialogo aperto. Questo ci aiuterà a dare un senso ai temi che vengono messi sul tavolo e a suggerire possibili modi per progredire nelle nostre azioni e nella misurazione del loro successo.

#### **FASE 4. Come diffondiamo i risultati**

Per diffondere i risultati delle nostre azioni/pratiche alla comunità possiamo utilizzare diversi strumenti, come radio e giornali locali, social media, relazioni per il Comune e per gli stakeholder esterni. Un altro strumento è una piattaforma comunitaria come l'atlante comunitario sviluppato nel nostro precedente progetto Comensi (<https://palermo.community-atlas.net/>). Con l'atlante è possibile mostrare tutte le informazioni raccolte durante il processo, le storie, le persone e i luoghi, ma anche le testimonianze video e le azioni locali realizzate con la comunità.



## STRUMENTO - Visione a passi audaci

Questo strumento consente di andare oltre la scrittura di lunghe visioni cartacee per generare una visione di ciò per cui si intende lottare, dei cambiamenti o dei benefici a lungo termine che si intende creare e dei passi da compiere per arrivare "lì". La tela dei passi coraggiosi è uno strumento perfetto per allineare il vostro team e i vostri collaboratori.

La vostra dichiarazione di visione

Potete descrivere in una frase la vostra visione dello stato futuro del vostro progetto? Questo si riferisce alla vostra missione per quanto riguarda l'impatto sulle vostre comunità. La visione ispiratrice deve essere concreta e chiara.

I vostri supporti per raggiungere la visione

Quali sono i supporti che vi rafforzano nel raggiungimento della vostra visione? Pensate alle risorse, ai partner, alle competenze, al contesto più ampio e alle circostanze esistenti nel processo.

Le vostre sfide per raggiungere la visione

Quali sono le sfide o i rischi che vi ostacolano nel raggiungimento della vostra visione? Pensate a risorse, partner, competenze, contesto e circostanze più ampie, processi esistenti, punti deboli.

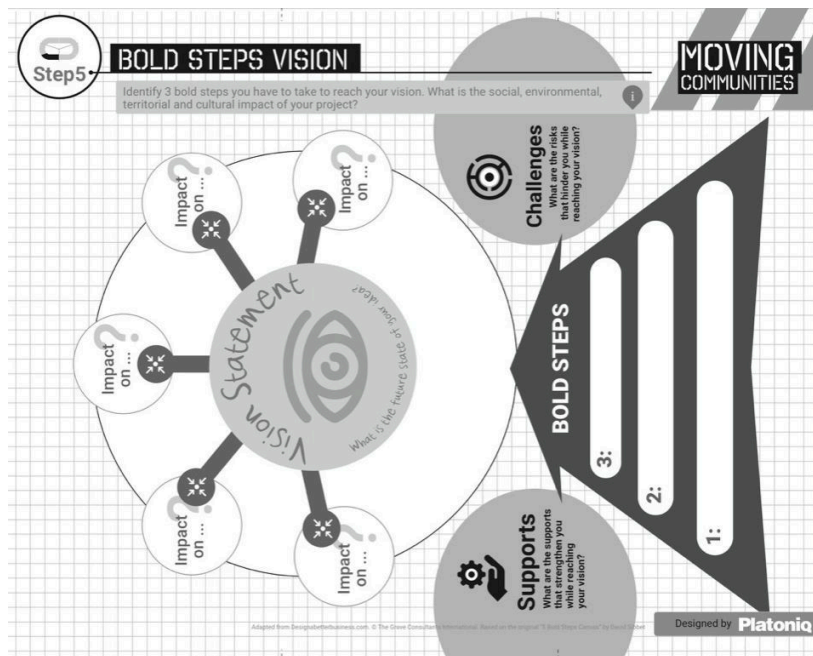
3 passi coraggiosi verso la vostra visione

Quali sono i 3 passi coraggiosi che dovete compiere per raggiungere questa visione? Pensate a decisioni strategiche, partnership, cambiamenti radicali, necessità internazionali/esterne.

L'impatto del vostro progetto

Qual è l'impatto sociale, ambientale, territoriale e culturale del vostro progetto? Quali sono gli effetti misurabili del vostro lavoro?

Come pensate di misurare l'impatto di ciascuno dei passi coraggiosi che dovete compiere?



## STRUMENTO - Visione della storia di copertina

Qual è il futuro più sorprendente che vedete per la vostra idea (e per voi stessi e i vostri beneficiari)? Quali sono i vostri destinatari principali? Questo strumento mette voi e voi stessi in discussione il futuro: come risponderà il mondo a ciò che avete realizzato tra 1 anno o 2 anni? Cosa bisogna fare per creare una grande storia? E come ci si assicura che trovi un pubblico?

Destinatari principali: Identificate i vostri 2 pubblici principali

### PUBBLICO CHIAVE 1

- Identificare : Descrivere l'Audience 1
- Obiettivi: cosa hanno bisogno di sapere?
- Messaggi chiave : Quali sono i messaggi chiave per questo pubblico?
- Canali: attraverso quali canali ci si aspetta di entrare in contatto con questo pubblico?

### PUBBLICO CHIAVE 2

- Identificare : Descrivere Audience 1
- Obiettivi : Cosa devono sapere?
- Messaggi chiave : Quali sono i messaggi chiave per questo pubblico?
- Canali: attraverso quali canali ci si aspetta di entrare in contatto con questo pubblico?

## La storia

Scegliete il personaggio principale della vostra storia. Qual è la questione, il problema o il desiderio più urgente? Chi racconta la vostra storia?

Su quale giornale, rivista o sito web vorreste apparire una volta realizzata la vostra visione? Il tono, la voce e i lettori di un determinato media fanno una grande differenza.

Qual è la sostanza, i fatti e le cifre che supportano la storia? Queste sono le informazioni grezze che devono essere tradotte in una narrazione che susciti interesse e coinvolgimento.

Catturate l'essenza della vostra storia in una frase. Cercate di non scrivere più di 140 caratteri.

**Step 6** **COVER STORY VISION**

The Cover Story Canvas challenges you and your team to project yourselves in the future: how will the world respond to what you have accomplished in one year or two years time.

**MOVING COMMUNITIES**

**NEWSPAPER / MAGAZINE COVER**  
Have a thoughtful discussion about what newspaper / magazine you'd like to be featured in once you've achieved your vision.

**INSPIRATIONAL HEADLINES**  
What is the most amazing future you see for your idea (and yourself and your beneficiaries)?

**THE INTERVIEW**  
The in-depth interview  
Who is telling your story?  
What's its most pressing issue, problem, or desire?

**THE BOTTOM LINE**  
In which section would your story appear. What does it all boil down to?  
What has been achieved according to the article?

**QUOTES**  
Some great quotes to go with your article.

**KEY AUDIENCES**  
What are your 2 main audiences? What do they need to know?  
What are the key messages for each?

**TWEETS**  
@

**#HASHTAGS**

**INSTAGRAM PICTURES**

Designed by **Platoniq**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

2021-1-IT02-KA220-ADU-000026604



**Co-funded by  
the European Union**