

**Bando**  
**Oscar della Salute 2020**  
**Premio Nazionale Rete Città Sane – OMS**  
**www.retecittasane.it**  
**MODULO PRESENTAZIONE PROGETTO**

<b>Titolo del progetto</b>	PROGETTO "ATTIVITA' PER LA PROMOZIONE DELLA SICUREZZA E DELLA COESIONE SOCIALE" - Centro di mediazione sociale e dei conflitti - anno 2019
<b>Ente proponente</b>	<b>Comune di Padova</b> in collaborazione con l'associazione Granello di Senape Onlus
<b>Referente del progetto</b>	Fiorita Luciano Capo Settore Gabinetto del Sindaco Via del Municipio, 1 telefono 049 8205212 e-mail <a href="mailto:lucianof@comune.padova.it">lucianof@comune.padova.it</a>
<b>Città in cui ha avuto luogo il progetto</b>	Padova
<b>Popolazione del Comune</b>	209.420
<b>Durata del progetto:</b>	12 mesi
<b>Descrizione di sintesi del progetto:</b>	<p>Il progetto è incentrato sulla gestione di un Centro per la mediazione dei conflitti e sulla realizzazione di attività di mediazione sociale, con particolare attenzione ai conflitti sociali e scolastici, attraverso la figura dei mediatori: "terzi imparziali" che affiancano le parti in conflitto con il compito di facilitare la comunicazione tra le parti senza giudicare o imporre soluzioni. I mediatori operano in cinque sportelli decentrati presso le sedi dei quartieri, svolgendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attività di divulgazione e sensibilizzazione degli attori della rete territoriale attraverso incontri sulla mediazione e la giustizia riparativa;</li> <li>• attività di sensibilizzazione peculiare rivolta alle scuole e al territorio attraverso l'organizzazione di un percorso di <i>community group conferencing</i>, con il coinvolgimento di un gruppo di cittadini padovani, giovani e adulti, alcune vittime e alcuni autori di reato, insieme a rappresentanti delle istituzioni;</li> <li>• attivazione di percorsi di mediazione in ambito sociale.</li> </ul> <p>L'approccio "consensuale" e "negoziato" per la regolazione delle dispute insito nello strumento della mediazione, può essere applicato in tutte le situazioni in cui si genera un conflitto, soprattutto quelle che coinvolgono soggetti legati fra loro da relazioni stabili, che spesso faticano a trovare una soluzione adeguata nelle sedi tradizionali di risoluzione delle dispute, ma che sono una fonte di lavoro continuo per la polizia locale e per</p>

	<p>gli assistenti sociali.</p> <p>I mediatori si occupano in particolare di conflitti sociali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nelle relazioni di vicinato (molestie, disturbi, liti, manifestazioni di aggressività ecc.);</li> <li>• fra soggetti provenienti da aree geografiche e culture diverse;</li> <li>• intergenerazionali, diversi da quelli che coinvolgono il contesto familiare;</li> <li>• fra gruppi giovanili;</li> <li>• scolastici (scuola elementare - media inferiore - media superiore) fra alunni, fra insegnanti, fra insegnanti e alunni, fra insegnanti e genitori, ecc.);</li> <li>• con le istituzioni e all'interno delle istituzioni (per es. cittadino e ASL);</li> <li>• riguardanti beni di proprietà pubblica e privata (per es. danneggiamenti accidentali nell'ambito dell'utilizzo di spazi pubblici o privati);</li> </ul>
<p><b>Obiettivi del progetto</b></p>	<p>Il progetto ha i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mettere in rete componenti pubbliche e cittadini per un confronto costruttivo volto alla risoluzione dei problemi sociali attraverso la creazione di metodologie condivise;</li> <li>• dare la possibilità alle parti in conflitto di poter esprimere le proprie ragioni, provando a raggiungere una reciproca comprensione e a modellare le rispettive relazioni future sulla base dell'esplicitazione dei propri punti di vista;</li> <li>• ridurre i conflitti irrisolti e cristallizzati in alcuni territori;</li> <li>• aumentare la sicurezza sociale, soprattutto nei quartieri in cui i cittadini hanno la percezione di un maggiore abbandono, si sentono vulnerabili, insicuri e non tutelati;</li> <li>• consentire lo sviluppo di una comunità sana ed educante.</li> </ul>
<p><b>Dimensione tematica a cui il progetto fa riferimento</b></p>	<p>1. investire nelle <b>persone</b> e nelle <b>comunità</b> che compongono le nostre città: una città sana dà l'esempio enfatizzando un focus umano sullo sviluppo della società e dando priorità agli investimenti nelle persone per migliorare l'equità e l'inclusione, attraverso un rafforzamento dell'empowerment;</p>
<p><b>Azioni realizzate</b></p>	<p>Il progetto ha previsto le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazioni delle sedi nei quartieri e predisposizione di volantini informativi per la cittadinanza;</li> <li>• Organizzazione di una conferenza dei servizi con la polizia municipale, i servizi sociali, gli assessorati al decentramento, al sociale, all'ambiente e all'istruzione pubblica e i dirigenti scolastici;</li> <li>• Attività di formazione dei mediatori;</li> <li>• Organizzazione di incontri di presentazione del progetto nelle sedi decentrate a Padova;</li> <li>• Attività di sensibilizzazione dei soggetti coinvolti e della popolazione (attraverso incontri con cooperative di</li> </ul>

	<p>solidarietà sociale, associazioni di volontariato sociale che gestiscono doposcuola con gli studenti, consultori pubblici e privati...);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui preliminari al lavoro di mediazione;</li> <li>• attivazione di percorsi di mediazione in ambito sociale e scolastico diversificati in: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ incontri di mediazione;</li> <li>◦ interventi allargati a gruppi familiari o alla collettività</li> <li>◦ accoglienza e ascolto alle vittime di reato</li> <li>◦ supporto agli autori di reato nell'individuazione di attività ripartive.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Beneficiari finali del progetto e numero</b>	<p>Il servizio è rivolto a tutti coloro che si trovano a vivere un'esperienza di conflitto. I beneficiari potenziali sono quindi l'intera popolazione della città.</p>
<b>Risultati attesi</b>	<p>La ricomposizione del conflitto. L'esito della mediazione viene valutato dai mediatori secondo la presenza o meno di alcuni indicatori "irrinunciabili" che sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• chiara percezione del mediatore che le parti hanno avuto la possibilità di esprimere a fondo i propri sentimenti;</li> <li>• chiara percezione del mediatore che le parti sono giunte a una diversa visione l'uno dell'altro, a un riconoscimento reciproco, a un rispetto della dignità dell'altro (non necessariamente a una riappacificazione);</li> <li>• chiara percezione del mediatore di un cambiamento fra le parti rispetto alle modalità di comunicazione;</li> <li>• raggiungimento di una riparazione simbolica o materiale.</li> </ul> <p>In base alla presenza o meno di questi indicatori e dell'accordo tra i mediatori presenti (tre per ciascuna mediazione), l'esito della mediazione può essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• positivo;</li> <li>• negativo;</li> <li>• incerto;</li> <li>• mediazione non effettuata.</li> </ul>
<b>Risultati raggiunti</b>	<p>Il Centro nel corso dell'anno ha ricevuto 55 segnalazioni di conflitto ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 24 dalla Polizia Locale;</li> <li>- 21 autosegnalazioni via telefono;</li> <li>- 1 da avvocato;</li> <li>- 5 da amministratori;</li> <li>- 4 autosegnalazioni presso gli Sportelli.</li> </ul> <p>Riguardo alla tipologia di conflitti segnalati, 1 riguarda un conflitto in ambito lavorativo, 1 riguarda una situazione di mobbing, 2 conflitti in ambito penale e i restanti 51 riguardano conflitti in ambito abitativo.</p>
<b>Apprendimenti nella realizzazione del progetto</b>	<p>Possibilità di utilizzo dello strumento anche in situazioni di oggettiva difficoltà e di sviluppo all'interno delle scuole.</p>
<b>Costo totale del progetto (euro)</b>	<p>€ 27.000,00</p>
<b>Finanziamenti ottenuti</b>	<p>Risorse proprie del Comune</p>

<p><b>Sostenibilità del progetto</b></p>	<p>Essendo un servizio gratuito per gli utenti non è economicamente sostenibile senza l'intervento pubblico. In prospettiva futura si può ipotizzare di chiedere ai fruitori del servizio una compartecipazione intesa non in termini economici, ma con la disponibilità di tempo per lo svolgimento di attività sociali.</p>
<p><b>Strumenti di comunicazione utilizzati</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volantini/brochure</li> <li>• Conferenza stampa</li> <li>• Materiali informativi</li> <li>• Incontri informativi e di sensibilizzazione</li> <li>• Sensibilizzazione di <i>community maker</i></li> </ul>
<p><b>Punti di forza del progetto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di "centro diffuso", presente con sportelli in tutti i quartieri;</li> <li>• Co-progettazione con i servizi del territorio;</li> <li>• Padronanza di un vasto numero di strumenti di intervento che consentono di realizzare interventi costruiti ad hoc sulla situazione specifica;</li> <li>• forte radicamento nel territorio dell'associazione che gestisce il centro.</li> </ul>
<p><b>Problematicità sorte durante l'attuazione del progetto</b></p>	<p>Difficoltà nel definire una sede ideale e univoca per lo svolgimento del progetto.</p>
<p><b>Il progetto è stato oggetto di valutazione? Se sì di che tipo?</b></p>	<p>Sì, attraverso la somministrazione di un questionario per la rilevazione della <i>customer satisfaction</i> a tutti gli utenti del servizio.</p>
<p><b>Parole Chiave per descrivere il progetto (massimo 5)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediazione sociale</li> <li>• Giustizia riparativa</li> <li>• Prevenzione</li> <li>• Sviluppo di comunità</li> <li>• Benessere cittadino</li> </ul>
<p><b>Allegati (da inviare sempre in formato elettronico alla mail indicata)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- report del progetto</li> <li>- materiali promozionali</li> </ul>