

2020

Il servizio di Mediazione Sociale e all'Abitare di ASP Cesena Valle Savio – modelli operativi e buone pratiche



A cura dell'equipe del Servizio di
Mediazione Sociale e all'Abitare
Asp Cesena Valle Savio –
Mattia Battistini, Luca Faggi, Pietro
Maraldi, Roberta Nisi, Laura Perri
01/06/2020

Il servizio di Mediazione Sociale e all'Abitare di ASP Cesena Valle Savio - modelli operativi e buone pratiche

INDICE

Il Contesto

1. Perché una restituzione sul percorso di Mediazione Comunitaria a Cesena (a cura di Danilo De Luise, Mara Morelli)

2. Mediazione Comunitaria: dalla coesistenza alla convivenza

3. Metodologia della mediazione dei conflitti

4. Il ruolo della mediazione all'interno dei Servizi

5. Strumenti, metodologie e attività

5.1 – Personale ed equipe di Mediazione

5.2 – Visite Domiciliari

5.3 – Accompagnamento ai Servizi e incontri con Assistenti Sociali

5.4 – Incontri condominiali

5.5 – Sportelli (Acer, Asp)

5.6 – Ufficio Mediazione

6 – Reti di Servizi

6.1 - Rete di Mediazione Comunitaria

6.1.a - Corsi di Formazione organizzati dalla Rete di Mediazione

6.2 – Collaborazioni e consulenze

6.3 – Rete Casa e progetto Smart

6.4 – Coordinamento regionale *Mediattivi*

6.5 – Università e Service Learning

7 – Buone Pratiche attive

7.1 – Sostenibilità ambientale e gestione dei rifiuti

7.2– Animazione degli spazi condominiali

7.2.a - Progetto “Il Ritrovo”

7.2.b – Progetto “Via Capanne”

8. Possibili sviluppi

9. Breve sintesi quantitativa della tipologia di interventi effettuati nell'anno 2019

Il contesto

Il Report ha l'obiettivo di descrivere le pratiche, i metodi di intervento, le potenzialità e i possibili sviluppi del **Servizio di Mediazione Sociale e all'Abitare (MSA)** di Asp Cesena Valle Savio, per offrire non solo un inquadramento metodologico, ma anche la base per nuovi interventi progettuali.

Partendo da una ricognizione delle attività di mediazione in corso, **il documento tenta di cucire insieme diverse pratiche sviluppate a differenti livelli, per racchiuderle all'interno di una cornice unica, quella della Mediazione Comunitaria**, tracciando così anche una visione in cui gli individui diventano soggetti attivi di una micro-progettazione sociale e non solo destinatari di un servizio.

Il Servizio di Mediazione Sociale e all'Abitare (MSA) di Asp Cesena Valle Savio è attivo dal 1 gennaio 2013 con mansioni di gestione amministrativa degli alloggi Asp, attività di mediazione all'interno di alloggi Asp e Acer, attività di sportello Utenza per abitanti di alloggi pubblici.

Negli anni il Servizio è diventato un punto di riferimento strategico come gestore della "*Rete di Mediazione Comunitaria*", attiva dal 2016, intessendo un network con operatori di diverso livello partecipando a tavoli regionali, nazionali e internazionali di studio e confronto sulle esperienze di Mediazione Comunitaria.

Oggi il Servizio MSA gestisce, per conto di ASP Cesena Valle Savio, 80 appartamenti con attività di mediazione, incontri con utenti, incontri con i servizi, mansioni amministrative. Collabora, inoltre, con Acer Forlì Cesena per tutte le attività riguardanti la mediazione e lo sportello utenza dei 900 alloggi popolari presenti su tutto il territorio dell'Unione dei Comuni Valle Savio.

1. Perché una restituzione sul percorso di Mediazione Comunitaria a Cesena? a cura di Mara e Danilo - Fondazione San Marcellino di Genova e Università degli Studi di Genova

Nel 2013 fummo invitati a Cesena, dal dott. Mauro Palazzi, a tenere una formazione nell'ambito di un progetto europeo. Fu un incontro intenso, durante il quale condividemmo la tristezza per la notizia della morte di Nelson Mandela, ma fu anche l'occasione per conoscere Pietro Maraldi e la ASP di Cesena. Da quel momento iniziò un percorso comune durante il quale abbiamo avuto il privilegio di accompagnare un'esperienza vivace, stimolante e concreta.

Cesena fu la prima città italiana ad aderire al X Congresso Mondiale di Mediazione, tenutosi a Genova nel settembre del 2014, candidandosi per prima a ospitare un workshop del precongresso nazionale accaparrandosi, così, uno dei massimi esperti internazionali in mediazione comunitaria, Alejandro Nató.

I suoi operatori furono velocissimi a cogliere le potenzialità di quest'approccio e ogni opportunità formativa disponibile., ma anche molto generosi nel condividere la loro esperienza con altri gruppi e quartieri genovesi ogni volta che glielo abbiamo proposto.

Anni dopo, ancora una volta, la ASP di Cesena ha avuto la lungimiranza di sforzarsi a mettere in pratica l'idea di una Rete di Mediazione Comunitaria, attiva da quattro anni e ben descritta nelle pagine successive, composta da tutti i Servizi cittadini diventando, così, la prima città italiana a sperimentare e consolidare quest'approccio.

Insomma nel nostro impegno di formatori e divulgatori questa esperienza è certamente una delle più significative e interessanti, ed è per noi fonte di soddisfazione.

La stesura di questo documento poi, costituisce un momento importante in questo percorso perché, oltre descrivere le prassi, anzi le buone pratiche, e il modello operativo, muove i primi

passi verso quella che, a nostro parere, è una parte doverosa e fondamentale di ogni agire umano: rendere conto del lavoro fatto. Si tratta di una fatica da affrontare nell'idea che esporre il proprio operato e i propri argomenti agli altri è un momento di confronto indispensabile per la propria crescita personale, del gruppo e del fare di entrambi.

stesura di questo documento che, speriamo, sia propedeutica a quella di una pubblicazione che renda, al lavoro fatto a Cesena, il riconoscimento e la valorizzazione che merita.

Genova 25-5-2020

2. Mediazione Comunitaria: dalla coesistenza alla convivenza

La Mediazione Comunitaria rappresenta una scelta concreta di azione responsabile all'interno delle dinamiche di una comunità. In questo senso il Servizio di MSA fa proprie una serie di teorie e metodi di lavoro che non prescindono da un preciso orientamento valoriale e deontologico; ciascun operatore, con le proprie caratteristiche e il proprio background formativo, professionale ed esperienziale, è orientato alla **relazione con l'altro**. Lavorare con e sulla comunità richiede una riflessione strategica sul ruolo dell'operatore a contatto con le persone, sui singoli appartenenti a una comunità e sul tessuto sociale nella sua globalità.

L'azione svolta dal mediatore sociale non può essere, quindi, intesa come singolo intervento avulso dal contesto. Per questo si considera che l'intero lavoro svolto sia inserito, sempre e comunque, all'interno di una specifica comunità. Per **comunità** possiamo intendere una molteplicità di luoghi e persone tra loro connessi da legami affettivi, simbolici e caratteristici: un alloggio popolare per esempio rappresenta, nei suoi equilibri e nelle sue criticità una micro-comunità, così come un quartiere e via dicendo. Essere e sentirsi parte di una comunità significa condividere senso e significati. Tuttavia, è evidente che la società odierna è fortemente colpita ed erosa alle sue fondamenta rispetto a molti dei valori che spronano le persone a sentirsi parte di legami significativi. Si parla addirittura di *désaffiliation* dalla società, creando percorsi di emarginazione ed esclusione del tutto nuovi e mutevoli (R. Castel).

Il mediatore interviene sulle maglie di una rete comunitaria talvolta danneggiata, cercando di ricreare le condizioni perché gli stessi soggetti sui quali si interviene possano sentirsi parte di essa e dar vita a circuiti positivi.

La mediazione interviene, quindi, laddove la comunicazione si è interrotta. A livello comunitario questo si traduce in un processo di più azioni (culturali, sociali, formative, ecc.) e un lavoro costante sul territorio secondo un principio di **interazione positiva** (M. Morelli e D. De Luise).

Il concetto di interazione positiva non può essere inteso solo come concetto teorico. La comunicazione positiva si traduce con azioni relazionali precise:

- saper affrontare in maniera positiva elementi di criticità della relazione;
- saper riconoscere le componenti positive e le risorse delle persone su cui costruire percorsi di aiuto;
- saper orientare la persona accompagnandola a delle assunzioni di impegno e responsabilità, costruendo nel tempo un rapporto di fiducia reciproca;
- saper leggere e fare una analisi sociale delle situazioni coinvolgendo attivamente gli attori di una specifica comunità.

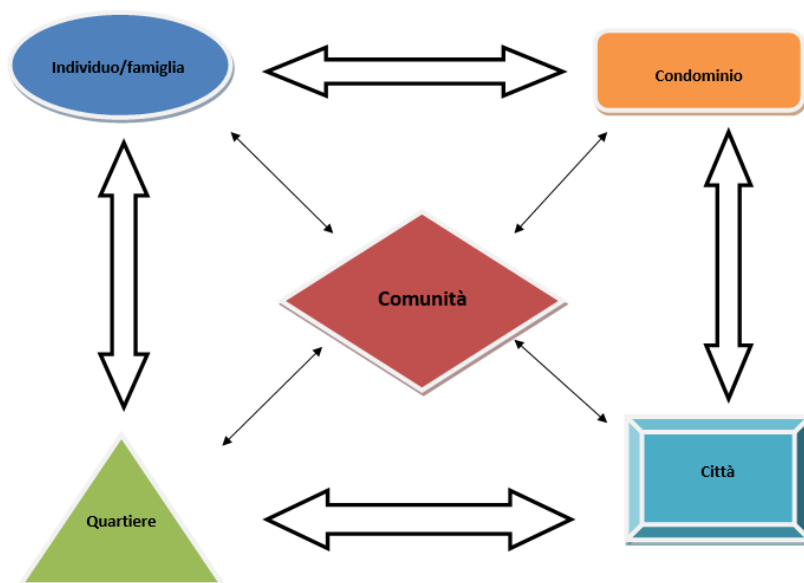
Come modalità di lavoro il mediatore sceglie un preciso paradigma relazionale basato sull'**ascolto attivo** e l'**empatia**. Queste due caratteristiche relazionali accorciano le distanze con le persone, rendendo l'intervento attivo nella costruzione di **legami di fiducia** e **partecipazione**. Il mediatore è un professionista in grado di leggere processi sociali sul campo e quindi mantenere un approccio professionale all'interno di uno specifico **mandato sociale e istituzionale**.

Il lavoro di mediazione verso la comunità si inserisce quindi in un **processo di complessità** nel quale gli individui diventano soggetti attivi.

Lavorare con la comunità significa mettere in campo una serie di interventi elaborati e complessi, ma impossibili da standardizzare. Sulla base delle linee guida elaborate dal *Coordinamento di Mediazione ACER – MediAttivi* si possono osservare alcune delle possibilità d'intervento rivolte alla comunità:

- ri-progettazione partecipata di aree comuni, attraverso le quali accogliere e valorizzare le proposte dei residenti;
- animazione sociale per anziani e/o adolescenti, attraverso l'organizzazione di eventi, corsi, occasioni di incontro per gli assegnatari, possibilmente utilizzando gli spazi comuni disponibili;
- interventi concreti a soluzione di problematiche logistiche dei fabbricati;
- integrazione abitativa tra culture diverse, intesa come presenza calibrata, nei fabbricati, di nuclei familiari con diverse provenienze;
- attivazione di momenti decisionali riguardanti i beni comuni;
- promozione di occasioni di gestione condivisa dei beni comuni;
- gestione della conflittualità;
- feste e momenti di convivialità;
- incontri di formazione all'abitare e al vivere i luoghi.

GRAFICO 1



3. Metodologia della mediazione dei conflitti

Il Servizio di MSA promuove pratiche di prevenzione del conflitto attraverso le numerose attività di monitoraggio tramite incontri con i residenti e visite domiciliari. Tuttavia, i conflitti rappresentano una costante delle relazioni sociali. Alla luce di ciò, la mediazione dei conflitti è uno strumento di coesione fondamentale per poter affrontare in maniera strutturata e concreta il conflitto e le sue possibili conseguenze. Quando il conflitto è ormai esploso, come è possibile leggere dalle linee guida del *coordinamento regionale MediAttivi*, la capacità del mediatore di saper governare e far fronte ai conflitti è basilare,

poiché un conflitto non riconosciuto o non affrontato può degenerare in episodi di violenza, in reciproci danneggiamenti intenzionali, sia sul piano psicologico, sia, talvolta, sul piano fisico. In tal senso la pratica di mediazione dei conflitti deve favorire la riattivazione del dialogo laddove si è interrotto promuovendo relazioni di ascolto e conoscenza.

[...] La mediazione quindi può essere considerata uno strumento che utilizza anche la gestione dei conflitti per la costruzione e gestione della vita sociale nei contesti urbani abitativi caratterizzati da una complessità, instabilità relazionale e/o marginalità socio economica, dove si affermano spesso dinamiche relazionali caratterizzate da conflittualità, dal misconoscimento reciproco e dal senso di insicurezza nel vivere gli spazi comuni (Linee guida MediAttivi).

4. Il ruolo della Mediazione all'interno dei servizi

Il Servizio MSA si inserisce **all'interno del lavoro dei servizi sociali in maniera trasversale**, operando in diversi ambiti in cui si intrecciano diverse competenze, diversi obiettivi sull'utenza e diverse sfide strategiche. Operando in contesti abitativi singoli (abitazioni) o di comunità (condomini, quartieri), la Mediazione si propone a integrazione e rafforzamento di diversi servizi: questa sua caratteristica aumenta le potenzialità di sviluppo e offre un coordinamento utile ad aumentare l'efficacia nella risposta a bisogni sociali specifici.

Il Servizio MSA opera in particolare con le seguenti modalità:

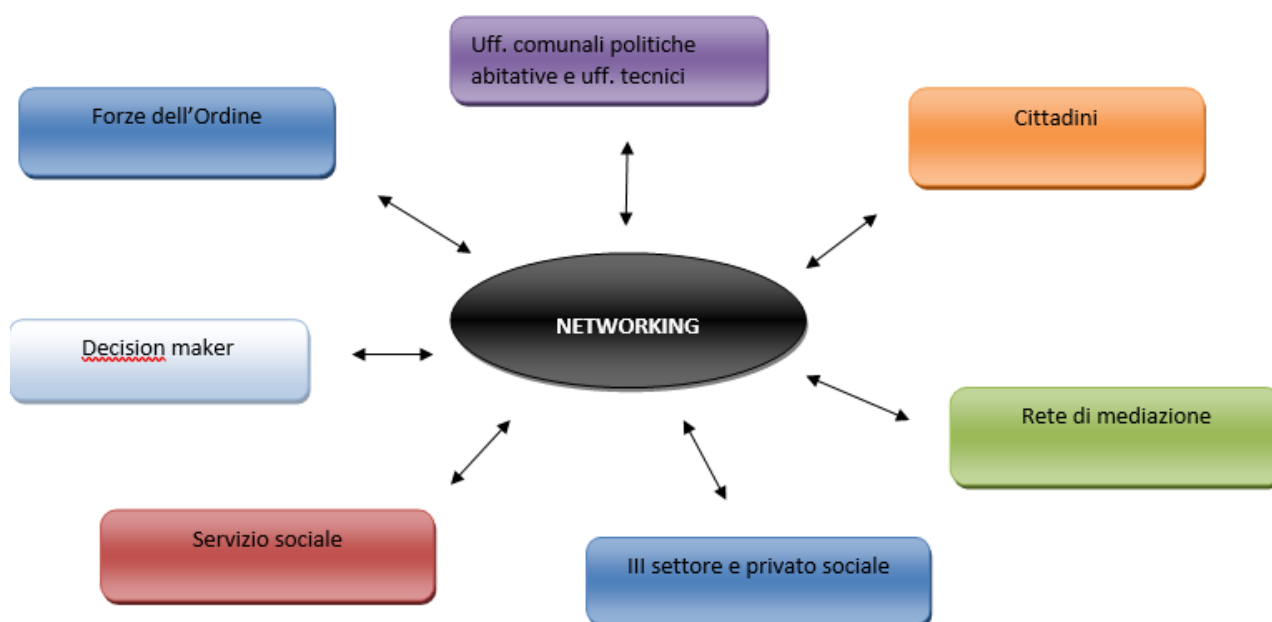
- **Ricerca Sociale e Prevenzione dei conflitti:** un aspetto di grande importanza per la mediazione è la conoscenza dei contesti territoriali, dei quartieri, dei condomini nei quali si lavora. Avere un profilo della comunità è di grande importanza per indirizzare gli interventi nella maniera più corretta ed efficace;
- **Accompagnamento all'Abitare:** una comunicazione efficace e adeguata verso il singolo utente permette agli assegnatari di acquisire migliore consapevolezza sulle regole dell'ERP, sulle norme di buon vicinato e sulle caratteristiche della comunità di riferimento. È una forma importante di **prevenzione dei conflitti**, che viene adeguata ogni volta al contesto specifico. Importante è anche la produzione di materiale informativo adeguato destinato a una prima accoglienza;
- **Promozione del Benessere Abitativo:** il benessere, la cura del condominio, il tessuto di relazioni positive sono le basi fondamentali per affrontare i conflitti in maniera positiva ed efficace e per creare comunità virtuose e autonome;
- **Accompagnamento ai Servizi:** la conoscenza dei servizi territoriali permette alle persone di rivolgersi in maniera corretta; gli operatori di diversi servizi hanno la possibilità di collaborare sul singolo caso o sulla comunità, ampliando di volta in volta la propria conoscenza del territorio;

- **Lavoro di Rete:** la costruzione di Reti di collaborazioni permette di creare collaborazioni e alleanze stabili tra operatori e servizi, mette a disposizione degli operatori un maggior numero di strumenti, permette di avere una visione più ampia del panorama sociale.

Il Servizio MSA collabora con molti servizi pubblici all'interno di un **network** che permette l'attivazione e la collaborazione di vari servizi, con una regia centrale in capo all'Amministrazione. In particolare:

- **Servizi Sociali:** tavoli di lavoro volti alla raccolta e allo scambio di informazioni e ad una concertata progettazione degli interventi; scambio di segnalazioni sui casi di marginalità e sui conflitti;
- **Polizia Sociale:** attività a sostegno della sicurezza e prevenzione dell'illegalità e dei conflitti;
- **Ufficio Ambiente – Energie per la Città:** attività di informazione all'utenza sulla raccolta differenziata, collaborazione per la creazione di corsi condominiali sulla gestione dei rifiuti;
- **Ufficio Casa:** attività di supporto nella garanzia del mix sociale, accompagnamento abitativo dei nuovi assegnatari, aiuto nella gestione dei cambi alloggi;
- **Progetto Giovani:** collaborazione nella creazione di progetti a favore dei giovani residenti nelle case popolari per la gestione delle aree comuni.

GRAFICO 2



5. Strumenti, metodologie e attività

5.1 – Personale ed Equipe di Mediazione

Il Servizio di MSA è formato da un gruppo di cinque operatori che lavorano in stretta sinergia su tutte le attività che il presente scritto contiene. Al momento solo due del gruppo lavorano full-time per il servizio, mentre gli altri tre distribuiscono l'impegno lavorativo tra la MSA e altri progetti e servizi in capo ad ASP.

L'equipe è formata da Mattia Battistini, Luca Faggi, Pietro Maraldi, Roberta Nisi e Laura Perri.

In una logica di co-progettazione dal basso e monitoraggio continuo delle azioni di mediazione sul territorio, lo strumento operativo principale del mediatore sociale è rappresentato dall'*Equipe di Mediazione*, pratica consolidata ormai da anni all'interno di MSA Asp Valle Savio.

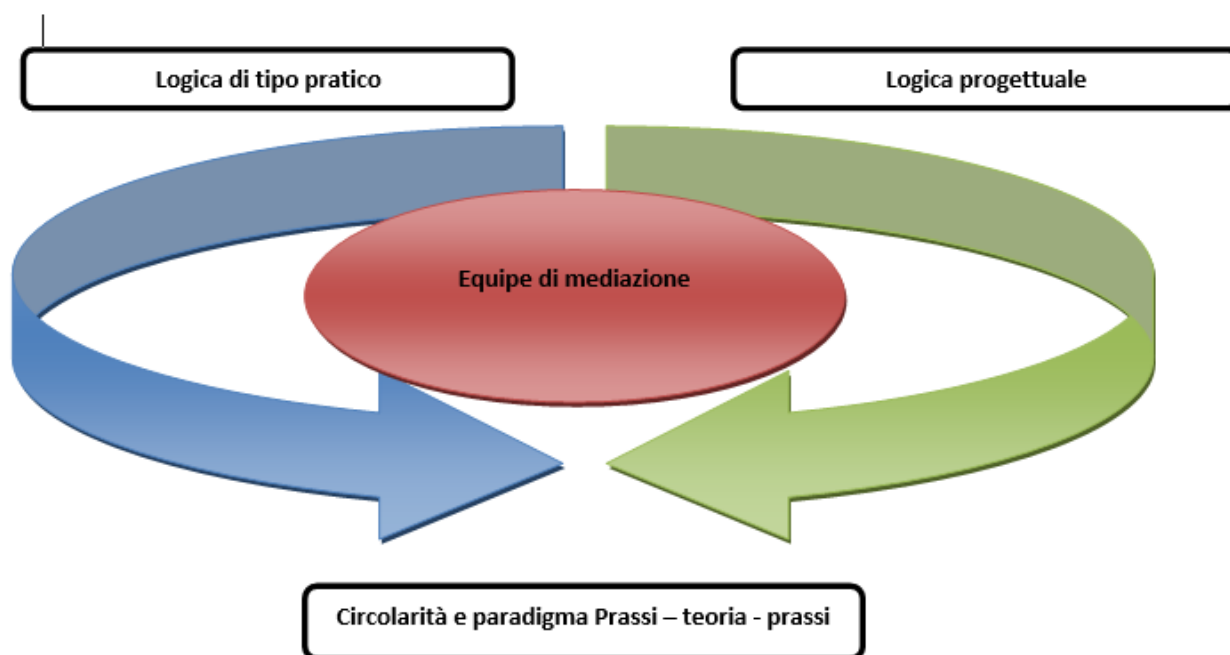
L'Equipe di Mediazione viene organizzata a cadenza regolare ogni settimana, e rappresenta un momento di confronto interno, imprescindibile per l'intera attività, in cui affrontare le necessità del lavoro quotidiano, condividere eventuali criticità e sviluppare progettazioni urgenti o strategiche.

L'Equipe di Mediazione si occupa in particolare di:

- definire le priorità degli interventi e le azioni specifiche da affrontare giornalmente e settimanalmente in base a urgenze o nuove esigenze dell'utenza;
- promuovere una supervisione orizzontale tra i colleghi favorendo supporto e ascolto attivo, per affrontare criticità e ideare soluzioni condivise;
- progettare interventi sociali specifici e definire in maniera collaborativa linee operative su specifiche situazioni (visite domiciliari, incontri con i servizi sociali, ecc.);
- attivare nuove progettualità e collaborazioni per potenziare il servizio;
- realizzare modulistica di servizio per la rendicontazione e la valutazione qualitativa del servizio.

Operativamente l'Equipe di Mediazione si incontra ogni lunedì dalle 09:00 alle 13:00 (indicativamente e sulla base delle esigenze di servizio) distribuendo il tempo nella seguente maniera: 2 ore dedicate al lavoro quotidiano e settimanale (praticità e concretezza dei compiti assegnati e priorità di servizio a cui dare tempestiva risposta) e 2 ore di progettazione sociale, brainstorming e ideazione/stesura di materiale utile al servizio.

GRAFICO 3



5.2 – Visite Domiciliari

Le visite domiciliari rappresentano uno strumento imprescindibile di lavoro attraverso il quale ottenere elementi e informazioni approfondite e complesse sui casi, permettendo ai mediatori di entrare direttamente negli ambienti di vita degli utenti e comprendendo così la loro situazione globale.

Le visite domiciliari possono essere sia concordate con gli assistenti sociali, che ne fanno richiesta per specifici casi, sia decise direttamente dai mediatori. I principali motivi per cui vengono svolte sono i seguenti:

- **osservazione** diretta delle condizioni abitative degli inquilini in case ASP e ACER;
- **monitoraggio** sulle condizioni sociali, psicologiche ed economiche delle persone;
- **mantenimento della relazione** e del supporto sociale a nuclei/singoli fragili e maggiormente vulnerabili (per esempio anziani, casi psichiatrici, disabilità, dipendenze, ecc.);
- **accompagnamento all'abitare** e diffusione di informazioni e contatti utili per i servizi accessibili all'utente;
- **visione alloggi** di nuova assegnazione;
- **raccolta di informazioni** a fronte di gravi conflitti.

Durante la visita **il mediatore**:

- **interagisce con la persona attraverso un canale relazionale diretto:** i principali contenuti dei colloqui riguardano le condizioni di vita generali della persona/nucleo, la situazione socio-economica, il supporto relazionale, l'orientamento ai servizi presenti sul territorio nell'ottica di fare da collante tra l'individuo/nucleo e la comunità (condominio, quartiere, città);
- **ascolta empaticamente:** l'ascolto attivo è fondamentale per coloro che vivono in condizioni di marginalità solitudine ed esclusione, creando un rapporto di fiducia reciproca ed aiutando le persone ad elaborare in autonomia le proprie problematiche.

Dato che il *setting* della visita domiciliare non è controllabile (spazio di vita dell'utente e non l'ufficio mediazione), è importante, di fronte a situazioni particolarmente critiche, avere la presenza di due mediatori contemporaneamente.

I contenuti della visita domiciliare vengono riportati in appositi moduli attraverso i quali poter ricostruire e quindi ripercorrere le fasi dell'intervento. Il ricorso a una precisa modulistica permette di avere informazioni generali e tecniche (informazioni sull'alloggio) ma anche mantenere memoria di quanto detto ed emerso, al fine di avere poi una cronistoria degli interventi effettuati e monitorare eventuali criticità emerse durante la visita.

5.3 – Accompagnamento ai Servizi e incontri con Assistenti Sociali

Il Servizio di MSA svolge periodicamente alcuni incontri con gli Assistenti Sociali dei Servizi Territoriali con cui si rapporta.

L'incontro può avvenire su richiesta dell'Assistente Sociale o su richiesta del Mediatore.

Nel caso si rilevi la necessità, il colloquio alla presenza dell'utente avviene a seguito di un incontro tra Mediatore e Assistente Sociale, così da lasciar spazio a un confronto approfondito sulle possibilità della persona e sulle criticità rilevate da entrambi i servizi.

Durante il colloquio si analizzano:

- la situazione socio/economica della persona;
- la capacità di gestire l'alloggio;
- la rete sociale in cui vive la persona;
- i rapporti con i vicini di casa e le situazioni di conflitto;
- lo stato dei pagamenti rispetto al canone di locazione e l'eventuale morosità.

Nei casi di morosità si cercano di volta in volta strategie condivise tra gli operatori e la persona, cercando così di evitare l'attivazione di procedure di sfratto. Il Servizio MSA effettua un monitoraggio delle situazioni per verificarne l'andamento e aggiorna regolarmente l'Assistente Sociale.

Qualora i mediatori, vengano in contatto con soggetti o nuclei in situazione di difficoltà e marginalità sociale, possono, previo accordo con gli utenti, contattare il Servizio

Territoriale e fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale di riferimento, oppure invitare l'utente stesso a contattare il Servizio adeguato per un'eventuale presa in carico.

5.4 – Incontri condominiali

Il Servizio MSA copre una serie di interventi a carattere comunitario, in aiuto all'ufficio Utenza e all'ufficio Autogestioni di Acer. In particolare, insieme a quest'ultimo, organizza e supporta le riunioni condominiali all'interno degli stabili in autogestione, in gestione Acer o con consulente esterno.

Solitamente il Servizio MSA fa una valutazione dello stabile in cui intervenire, basandosi su criteri di diverso tipo:

- **numero e contenuti delle segnalazioni** pervenute dai residenti e da altri operatori;
- **numero di famiglie** seguite dai Servizi;
- **alta conflittualità** dello stabile (molti interventi di mediazione dei conflitti, molti interventi delle forze dell'ordine);
- **difficoltà di gestione** dello stabile e delle parti comuni (molte segnalazioni legate alla gestione; molte segnalazioni pervenute da Hera o Ufficio Ambiente o Ufficio Manutenzione Acer);
- **presenza di un mix sociale** non favorevole alla convivenza (molti anziani soli vicini a famiglie con bambini, molti casi sociali e di marginalità all'interno dello stesso condominio).

Prima dell'organizzazione di un incontro il Servizio di MSA porta avanti una serie di **interviste** con i residenti e con i testimoni sensibili, così da raccogliere il maggior numero di informazioni e segnalazioni; inoltre, intervista anche gli altri servizi e operatori che a vario titolo hanno a che fare con le persone del condominio.

Quando si hanno elementi sufficienti per focalizzare le principali problematiche si decide un ordine del giorno e si compila una lettera di invito da distribuire in ogni cassetta postale del condominio; le riunioni vengono fatte nelle salette condominiali o nelle sale di quartiere.

Alle riunioni vengono invitate anche **altre figure professionali**, in base alla necessità rilevate dai Mediatori e alle richieste motivate dei residenti: consulenti esterni, responsabile Autogestioni Acer, tecnici della manutenzione, responsabili dei Servizi Sociali, rappresentanti di Hera, operatori dell'Ufficio Ambiente, operatori del Progetto Giovani, studenti universitari.

Durante le riunioni il Servizio MSA coordina i lavori e prende nota delle **principali segnalazioni** che provengono dai residenti. Tutte le informazioni raccolte vengono riportate in un **Report Storico** del condominio, all'interno del quale, volta per volta, vengono aggiunti gli elementi importanti: il report rimane a uso e consumo degli operatori di Mediazione.

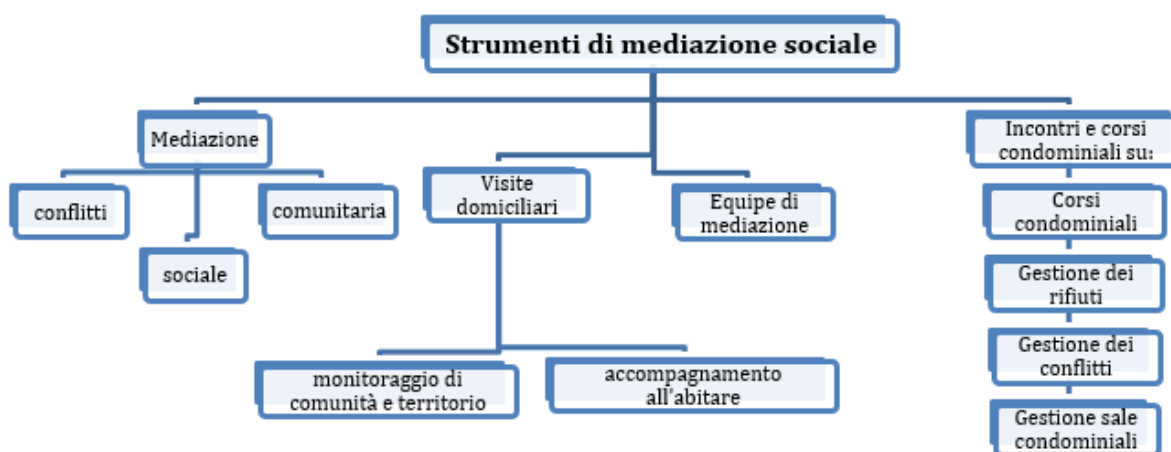
Per ogni incontro il Servizio di MSA redige un piccolo report da **restituire ai residenti**, sempre tramite lettera in cassetta postale: l'intento di queste restituzioni è quello di

tenere aggiornati tutti i condomini sulle decisioni prese in riunione e di rendere il processo decisionale maggiormente condiviso e democratico.

Le riunioni condominiali, oltre a rinsaldare i rapporti tra le persone e creare nuovi patti di convivenza, hanno come scopo la **restituzione della responsabilità** agli stessi abitanti, nell'ottica di rendere i residenti maggiormente indipendenti nell'autogestire il condominio e nell'attivare i servizi esterni.

Con questa modalità sono stati portati avanti il progetto di gestione del verde in viale Oberdan, il progetto di gestione dei rifiuti in via Capanne, il progetto di gestione dei gruppi informali di adolescenti sempre in via Capanne.

GRAFICO 4



5.5 – Sportelli (Acer - Asp)

Lo *Sportello Utenza Acer* è una delle attività previste dalla convenzione tra Acer Forlì-Cesena e ASP Cesena Valle Savio.

Lo sportello Acer si trova a Cesena, nel quartiere Vigne (Piazza Partigiani 11), una zona della città vicina alla stazione ferroviaria ad alta densità di edilizia pubblica.

Lo sportello Acer prevede due aperture settimanali, il mercoledì dalle 9:00 alle 13:00 e il giovedì dalle 15:00 alle 17:00.

Durante l'orario di sportello l'operatore fornisce un servizio di informazione all'utenza, assistenza alla compilazione delle pratiche, di moduli e richieste. Ricordiamo, tra le principali: domande di cambio alloggio, domande di ospitalità o ampliamento, controllo dei pagamenti e rateizzazioni del debito, nuove assegnazioni e firme dei contratti, riconsegne alloggi, gestione di lamentele e segnalazioni, contatti con i servizi sociali per i casi complessi, gestione dell'alloggio e delle parti comuni, aiuto alle autogestioni per organizzazioni di riunioni condominiali.

Lo Sportello rappresenta un punto di riferimento per tutte le persone che abitano in casa popolare e garantisce ascolto a tutte le persone che vi si rivolgono. Ogni anno, ai due sportelli utenza di Cesena, si registrano circa 2.400 accessi; l'ufficio di Cesena offre anche il servizio Manutenzione, al giovedì pomeriggio con la presenza di un geometra.

Lo Sportello Utenza Asp è un servizio rivolto alle persone che abitano all'interno degli alloggi di proprietà di Asp Cesena Valle Savio.

L'attività di sportello viene svolta all'interno dell'ufficio di Mediazione Sociale e all'Abitare, in via Strinati 59.

Lo Sportello effettua un'apertura settimanale, il venerdì dalle 10:00 alle 13:00. È un punto di riferimento per tutti gli abitanti di alloggi Asp e offre vari servizi, in particolare: informazioni di carattere amministrativo, gestione comunicazioni amministrative, controllo dei pagamenti degli affitti, firma dei contratti di locazione e consegna delle chiavi ai neo-assegnatari, riconsegna chiavi e documentazione per il rilascio dell'alloggio, richieste di ospitalità, gestione delle domande di cambio alloggio. L'operatore a sportello, oltre alle azioni sopra indicate, offre anche consulenza rispetto a lamentele e segnalazioni, alla gestione dei conflitti tra residenti, alla gestione di incontri condominiali e si rapporta con tutti i residenti e gli amministratori condominiali. Lo sportello Utenza Asp è anche un punto di ascolto, gli operatori che vi lavorano utilizzano tecniche di ascolto attivo per costruire patti di fiducia e di collaborazione con le persone.

5.6 – Ufficio di Mediazione

L'*ufficio di Mediazione* è situato a Cesena in via Strinati 59, è dotato di una linea telefonica fissa.

Durante l'orario di ufficio vengono portate avanti le attività di back office, tra le quali: risposta telefonica ai numeri di servizio (Mediazione Acer – 331.1936147; Mediazione Asp - 349.1441803) e risposta alla mail di servizio (mediazioneaspcesena@gmail.com), registrazione reversali di pagamento e compilazione pratiche amministrative, gestione dell'archivio documenti, contatti con i servizi territoriali, contatti con gli uffici amministrativi, contatti con gli amministratori condominiali.

Gli operatori utilizzano gli strumenti in dotazione anche a favore di persone non dotate di connessioni casalinghe o capacità informatiche (anziani o marginali), aiutandoli nell'invio di documentazione ad altri uffici tramite mail.

L'Ufficio di Mediazione è dotato di una sala da 10 posti utilizzata per i colloqui personali e per gli incontri con i residenti di alcuni stabili.

6. Reti di Servizi

6.1 – Rete di Mediazione Comunitaria

La Rete di Mediazione Comunitaria di Cesena è nata nel 2016 a seguito del corso di formazione "*Sicurezza urbana e Reti operative*" organizzato da ASP Cesena Valle Savio in collaborazione con l'Associazione di Mediazione Comunitaria AssMedCom di Genova, Fondazione San Marcellino e Università di Genova. Il corso ha coinvolto operatori sociali e operatori di Polizia Locale ed è stato incentrato sull'utilizzo di strumenti di mediazione negli interventi degli operatori. A termine del corso molti dei partecipanti hanno rilevato

la necessità di proseguire l'esperienza tramite lo scambio costante e preciso di informazioni tra diversi servizi. Con questa *mission* è nata la Rete di Mediazione Comunitaria, uno spazio di confronto aperto a servizi sia pubblici che privati.

La Rete di Mediazione Comunitaria si ritrova a cadenza mensile, ogni primo giovedì del mese, presso i locali del complesso Ex Roverella di Cesena.

La Rete di Mediazione si è rivelata da subito uno strumento fondamentale a uso dei singoli servizi e dell'amministrazione comunale, adatto a garantire:

- informazione puntuale degli operatori che ne fanno parte;
- formazioni ad hoc per gli operatori dei servizi;
- scambio di idee e buone pratiche sui casi più complessi;
- progettazione condivise tra servizi.

Questo confronto costante porta i servizi a lavorare con più efficienza e con meno dispendio di energie, sfruttando le potenzialità già presenti sul territorio e preparando gli operatori a una visione più completa e più precisa su tutto il panorama comunitario di Cesena.

La modalità di lavoro con cui opera la Rete di Mediazione Comunitaria segue una **logica circolare**, nella quale ciascun servizio partecipante può apportare il proprio contributo nell'ottica di un intreccio professionale il più possibile paritario. Il paradigma che guida l'agire della Rete parte dal presupposto che, a fronte di problemi complessi che il lavoro sociale pone, non possono che essere date **risposte complesse**. A livello pratico questo si traduce in una condivisione di sguardi di più servizi (ciascuno con le proprie specificità) e quindi offrire l'opportunità di arrivare a proposte più creative, complete e condivise.

Negli anni la Rete di Mediazione ha portato avanti anche alcune progettazioni di carattere sociale e formativo: il **"Progetto Scuole"**, poi affidato a Sert e CDE, con il quale si è cercato di approfondire la conoscenza da parte di insegnanti e genitori delle sostanze e del consumo, specificando quali servizi è possibile contattare per riportare segnalazioni; il **"Progetto di via Capanne"**, durante il quale la Rete è diventata un mezzo di confronto e di ragionamento sugli interventi di carattere comunitario, interventi messi poi in pratica dal servizio di Mediazione in collaborazione con la Riduzione del Danno; il **"Progetto Rete Casa"**, poi affidato ad ASP Cesena per un bando europeo, pensato e portato avanti per facilitare l'accesso all'alloggio per persone che vivono in marginalità.

Attualmente fanno parte della Rete di Mediazione i seguenti servizi: *Servizio Mediazione Sociale e all'Abitare, Unità di Strada Via delle Stelle, Unità di Strada Riduzione del Danno, Centro Sociale "Marmotta Rossa", Centro di Ascolto Caritas, Centri di accoglienza CAS, Progetto Giovani, Polizia Locale - Nucleo Polizia Sociale, Servizi Sociali, Centro Stranieri, Sportello Sociale.*

Il Servizio MSA si occupa del coordinamento della Rete di Mediazione, con attività di reportistica, di gestione della mailing list, di animazione della Rete tramite l'organizzazione di eventi pubblici e corsi di formazione.

La Rete di Mediazione Comunitaria è uno strumento in continua crescita che si alimenta delle capacità e delle risorse degli operatori sociali e restituisce agli operatori che ne fanno parte una visione più completa e integrata dei servizi attivi sul territorio.

6.1.a – Corsi di Formazione organizzati dalla Rete di Mediazione

Il Servizio MSA ha avviato, nel 2013 una collaborazione con AssMedCom di Genova, con la Fondazione San Marcellino e l'Università di Genova, da anni promotori di corsi di formazione internazionali sulla mediazione e del Congresso Mondiale di Mediazione (nel 2014, <http://www.history.congresodemediacion.com/mundial2014/index-it.html>).

Nel 2014 la città di Cesena ha ospitato una parte del “X Congresso Mondiale di Mediazione” (<http://www.history.congresodemediacion.com/mundial2014/pdfd/n-cesena-it.pdf>) tramite A.S.P. Cesena Valle Savio. Il Congresso ha registrato la partecipazione di operatori sociali, assistenti sociali, rappresentanti delle forze dell'ordine, operatori del privato sociale, rappresentanti del servizio sanitario e alcune delegazioni di ospiti e studenti internazionali.

Partendo da questi presupposti anche la Rete di Mediazione Comunitaria si è fatta promotrice dell'organizzazione di corsi di formazione sul territorio della regione Emilia Romagna e nella città di Cesena.

Tutti i corsi organizzati hanno avuto come obiettivo principale la **diffusione della mediazione come metodo operativo e come strumento** per gli operatori sociali di servizi diversi, per le forze dell'ordine, per gli assistenti sociali, per i mediatori degli alloggi pubblici, per gli operatori dei centri di accoglienza. I corsi sono stati tutti a partecipazione volontaria e senza costi di iscrizione, in alcuni casi davano accesso a crediti formativi.

I corsi di formazione hanno visto la presenza come formatori di **illustri esperti di mediazione comunitaria argentini, messicani e spagnoli**, sempre in un'ottica di circolarità e complementarietà con le istituzioni e le associazioni genovesi già citate, rendendo possibile questo tipo di formazioni con **un minimo contributo economico** da parte dell'ente ospitante.

Di seguito i corsi con i contenuti delle diverse giornate.

- **Anno 2016: “Mediazione Sociale: Sicurezza Urbana e Reti Operative”** - il corso ha coinvolto operatori della Polizia Sociale, Assistenti Sociali e Operatori. I titoli dei vari incontri:

“Mediazione Comunitaria e territorio” (Alejandro Natò ¹)

“Mediazione Comunitaria e Reti” (Emilio Maraldi, Cinzia Pieri²)

“Mediazione e Sicurezza Urbana” (Juan Carlos Vezzulla ³)

¹ Professore di Diritto all'Università di Buenos Aires, Defensor del Pueblo del la Nación in Argentina.

² Responsabile dell'Area marginalità e operatore del servizio di Mediazione Sociale e all'Abitare di ASP Cesena Valle Savio

³ IMAP – Instituto de Mediação e Arbitragem Portugal; IMAB - Instituto de Mediação e Arbitragem Brasil

“Il lavoro di Rete: verso una comunità partecipativa” (Danilo De Luise⁴, Mara Morelli⁵,)

- **Anno 2018: “L'Assistente Sociale e la Mediazione Comunitaria – una rete in-formazione in contesti multiculturali”** - il corso ha coinvolto Assistenti Sociali, Operatori e personale sanitario. I titoli dei vari incontri:

“Pillole di mediazione” (Danilo De Luise, Mara Morelli)

“La Rete di Mediazione Comunitaria a Cesena e il lavoro sul campo” (Servizio Mediazione Sociale e all'Abitare – ASP Cesena Valle Savio)

“L'assistente Sociale nella Mediazione” (Gaspari Marco⁶, Lucchi Francesco⁷, Mari Maddalena⁸)

“Sperimentare il lavoro in Equipe” (Rete di Mediazione Comunitaria, Cesena)

- **Anno 2019: “Corso di sensibilizzazione alla Mediazione Comunitaria”** - il corso ha coinvolto i mediatori sociali delle Acer dell'Emilia Romagna. I titoli dei vari incontri:

“Tecniche e abilità socio-cognitive al servizio della mediazione comunitaria” (Graciela Frias Ojinaga⁹)

“Interventi comunitari e intercultura in un'ottica di mediazione comunitaria” (Equipe della Univesidad Autonoma de Madrid, coordinata da Carlos Giménez¹⁰)

“Fondamenti di mediazione comunitaria e applicazione operativa in rete” (Danilo De Luise, Mara Morelli)

I corsi di formazione hanno messo in luce diversi aspetti importanti legati alla collaborazione e alle diverse professionalità degli operatori. Da una parte, infatti, hanno contribuito alla **conoscenza reciproca dei servizi** e alla nascita di **collaborazioni stabili e strutturate**, dall'altra hanno dato la possibilità a un maggior numero di persone di accedere a delle formazioni incentrate sugli strumenti di lavoro condivisi e sugli approcci più efficaci nel lavoro sociale.

6.2 - Collaborazioni e consulenze

L' incontro nel 2014 con Mara Morelli dell'Università di Genova e Danilo De Luise della Fondazione San Marcellino ha portato l'equipe di Mediazione ad ampliare e sviluppare sia la riflessione teorica che lo studio ed il confronto con esperienze complesse di mediazione e di promozione di comunità. L'impegno sul campo e l'apporto dato da Mara Morelli e

⁴ Responsabile servizi alla persona e attività culturali, Fondazione San Marcellino di Genova

⁵ Ricercatrice di iberistica, dipartimento di lingue e cultrve moderne, Università degli studi di Genova

⁶ Assistente Sociale, ricercatore, Comune di Genova

⁷ Assistente Sociale, Comune di Cesena

⁸ Assistente Sociale, Comune di Genova

⁹ Instituto de Mediación de Mexico, Sentit Nobis Mexico

¹⁰ Professore di Antropologia Sociale della Universidad Autonoma de Madrid, direttore scientifico del Progetto di intervento Comunitario Interculturale (ICI)

Danilo De Luise alla riflessione e allo sviluppo della mediazione comunitaria hanno trovato una dimensione internazionale nel Congresso Mondiale di Mediazione del quale sono membri. Nel 2014 il Congresso si è svolto in Italia e grazie a loro ci è stata offerta l'occasione di portare a Cesena uno degli eventi (<http://www.cesenatoday.it/eventi/congresso-mondiale-mediazione-incontro-cesena-18-20-settembre-2014.html>). Morelli e De Luise hanno inoltre promosso la nascita di AssMedCom, un'associazione di operatori e formatori che si occupa di progettare interventi di mediazione di comunità, di organizzare eventi, promuovere formazioni e scambiare buone prassi tra esperienze di mediazione di diverse realtà territoriali. La collaborazione con De Luise e Morelli, oltre a permetterci di realizzare formazioni in ambito locale e regionale, già ricordate in questo documento, ci ha garantito una continua supervisione metodologica e ci ha aperto l'opportunità di partecipare a diverse esperienze sul campo, di confronto con diverse realtà territoriali e, in alcuni casi, di svolgimento da parte nostra anche di un'attività di consulenza.

Va sottolineato che tutte le attività realizzate attraverso questa collaborazione hanno pesato sul bilancio economico dell'Asp in modo pressoché irrilevante e nella maggior parte dei casi sono state gratuite.

Di seguito alcune esperienze:

Rete dei servizi e dei cittadini al quartiere Val Bisagno a Genova: incontro con la rete civica che si occupa di situazioni critiche nel quartiere. Oggetto dell'incontro e della discussione alla quale abbiamo partecipato la situazione di Piazza Adriatico, dove, all'interno di un complesso di case popolari molto popoloso e dalla alta complessità per conflitti e per varietà di casi sociali, insiste una scuola materna. Tra tutte le criticità il senso di insicurezza dei genitori dei bambini rispetto al degrado sociale dell'area. All'incontro hanno partecipato assistenti sociali, volontari, educatori, polizia municipale, mediatori.

Comitato civico di Ponte Carrega a Genova: incontro con un comitato spontaneo di cittadini nato a seguito dell'emergenza provocata dall'alluvione di un torrente che ha allagato numerose abitazioni ed esercizi commerciali ed artigianali della zona. Il comitato è diventato un interlocutore dell'amministrazione locale per la ricerca di soluzioni condivise con gli abitanti del quartiere nella situazione emergenziale.

L'Arci al Quartiere della Maddalena: incontro con l'Arci di Genova che insieme ad Asmedcom gestisce un progetto di mediazione comunitaria nel quartiere storico della Maddalena (via del Campo e zone limitrofe) dove difficile è la convivenza tra cittadini di nuove comunità straniere (nigeriane e latinoamericane) traffici illeciti ed altri cittadini stranieri ed italiani. La Maddalena è anche la zona storica della prostituzione transessuale a Genova. In quell'occasione ci è stato illustrato, durante i sopralluoghi, lo svolgimento di una mediazione comunitaria tra i frequentatori della locale moschea e la comunità trans.

Incontri a Bologna e Modena per la formazione di una rete regionale della mediazione Comunitaria: promossa dalla Regione Emilia Romagna insieme ad Acer ed AsMedCom

Convegno sull'Accompagnamento all'abitare e rete di mediazione gennaio 2019 all'Università di Genova: intervento di illustrazione della rete informale di mediazione di Cesena

Formazione al pronto soccorso dell'Ospedale Evangelico Valdese Genova: partecipazione ad una giornata di formazione con medici, infermieri e personale ausiliario dell'Ospedale per affrontare e risolvere le difficoltà di un accesso corretto di alcune fasce di cittadini stranieri ai servizi del pronto soccorso.

6.3 – Rete Casa e progetto Smart

La *Rete Casa* è nata all'interno della Rete di Mediazione Comunitaria a novembre del 2018 ad iniziativa in particolare dell'Unità di Strada, del Comitato Romagna Migrante e del servizio di Mediazione Sociale dell'ASP.

Gli operatori della Rete di Mediazione si sono confrontati sulle **criticità nei processi di accesso all'alloggio** e hanno deciso di promuovere una rete di studio, di confronto e di lavoro specifici sul tema.

Alla riflessione ha fatto seguito un lavoro che ha portato la Rete Casa a elaborare strumenti operativi che pensiamo possano facilitare l'accesso all'alloggio di soggetti e famiglie in difficoltà:

- **Il patentino** che attesta l'acquisizione da parte dell'inquilino di competenze nella conduzione dell'alloggio, della conoscenza delle norme che regolamentano i contratti abitativi, e gli oneri ed i diritti che si acquisiscono con la sottoscrizione di un contratto;
- **Servizio di Mediazione all'Abitare** offerto alle parti presenti nel contratto d'affitto, che accompagna in tutte le fasi l'inserimento abitativo, previene i possibili conflitti ed è disponibile ad intervenire in caso di emergenza;
- **Corsi sulla raccolta differenziata dei rifiuti e sul risparmio energetico** in collaborazione con la società comunale Energie per la Città.

I lavori della Rete Casa sono aperti a tutti i partecipanti alla rete di Mediazione ai soggetti del volontariato sociale che si spendono nell'ambito della ricerca di soluzioni abitative (Caritas, Romagna Migrante, San Vincenzo de Paoli, Papa Giovanni XXIII, Istituto Lugaresi). Gli incontri di Rete si svolgono con cadenza mensile ma anche con maggiore frequenza, al bisogno, da quando è partito il Progetto Smart/FAMI, gestito dall'ASP Cesena e Valle Savio.

Il *Progetto Smart* è un progetto per l'integrazione finanziato dal Ministero dell'Interno che ha recepito le istanze della Rete Casa e prevede come obiettivo specifico la promozione di modelli innovativi di inserimento e stabilità abitativi in favore di cittadini di Paesi Terzi a rischio di esclusione sociale.

Il progetto per raggiungere le sue finalità, che coincidono con quelli della Rete Casa, mette a disposizione degli operatori dedicati. Il progetto avrà la durata di due anni. L'elaborazione e la sperimentazione degli strumenti sopra indicati daranno la possibilità a

tutti i cittadini di poterne fruire anche successivamente alla conclusione del progetto, implementati dalla Rete e dai singoli servizi che vi partecipano.

6.4 – Coordinamento regionale *MediAttivi*

Dal 2015 il Servizio di Mediazione Sociale e all'Abitare di ASP Cesena Valle Savio ha iniziato a collaborare, per conto di Acer Forlì-Cesena, con "*MediAttivi*", il coordinamento dei mediatori Acer di tutta l'Emilia Romagna.

Il coordinamento è nato nel 2010 allo scopo di **riunire le diverse esperienze di mediazione presenti in ambito Acer** a livello regionale. Il Coordinamento si riunisce a cadenza bimestrale e rappresenta uno spazio di scambio e di confronto sulle metodologie di lavoro e sulle progettazioni in atto nei diversi territori.

Negli anni il Coordinamento è diventato un punto di riferimento per tutti i mediatori che operano all'interno di alloggi popolari e per le aziende casa provinciali, fornendo un punto di vista più completo sulle esperienze e sui progetti comunitari.

Durante gli incontri di coordinamento si effettuano scambi di informazioni e di modulistica, si raccontano le esperienze di mediazione, si analizzano i progetti messi in atto dalle singole Acer, dalle cooperative, dai Comuni e dalla Regione.

Nel 2019 la Rete di Mediazione Comunitaria di Cesena ha proposto, organizzato e coordinato un corso di formazione sulla mediazione comunitaria, in collaborazione con la Fondazione San Marcellino, l'Università di Genova e AssMedCom di Genova. Il corso ha visto il coinvolgimento di formatori internazionali e lo studio di progetti di mediazione comunitaria portati avanti in Messico e in Spagna. Il corso è stato focalizzato sugli strumenti pratici a disposizione del mediatore, sulla conoscenza della società in cui si opera e sullo scambio di buone pratiche tra territori e paesi differenti.

Al corso hanno partecipato i mediatori e alcuni tecnici delle Acer territoriali di: Forlì-Cesena, Modena, Reggio Emilia, Parma, Ravenna, Bologna.

A seguito del corso, il Coordinamento ha iniziato a proporre uno scambio con il coordinamento delle presidenze Acer per instaurare una collaborazione che preveda progettazioni portate avanti a livello regionale tra diverse aziende provinciali. L'obiettivo principale è quello di uniformare le progettazioni che riguardano la mediazione su tutto il territorio regionale, risparmiare risorse presentando progettazioni condivise, avviare un ragionamento su più livelli tra aziende con la stessa mission.

Attualmente i mediatori di ASP Cesena Valle Savio si occupano di coordinare l'area Mediazione Comunitaria- Benessere abitativo assieme ad Acer Piacenza.

6.5 – Università e Service Learning

Nel 2016 è iniziata una collaborazione tra Servizio di Mediazione Sociale ASP e l'Università di Psicologia di Cesena per il progetto *Service Learning (SL)*. Il SL prevede la presenza volontaria di studenti universitari all'interno di alcuni servizi sociali e scolastici con un progetto di lavoro specifico; ogni studente partecipa con 20 ore di servizio all'interno dell'Ente scelto. Ogni servizio nomina uno o più tutor che seguono i ragazzi negli incontri preparativi e li aiutano a realizzare il progetto proposto.

Il servizio di Mediazione Sociale e all'Abitare ospita uno o due turni all'anno; ogni turno vede il coinvolgimento di gruppi che vanno da tre a otto studenti per volta. Per ogni turno viene studiato, assieme agli studenti, un **progetto specifico**, partendo dalle loro disponibilità e cercando di coniugarle con le esigenze di servizio dell'Ente. Gli studenti, dopo aver seguito i primi incontri dedicati ai contenuti e agli strumenti della mediazione, vengono invitati a ragionare su un caso specifico (zona, quartiere o stabile dove sono presenti alloggi pubblici) per imbastire una proposta di progetto e un'attivazione, tutto all'interno del monte ore prestabilito. I progetti devono avere una ricaduta positiva sulla cittadinanza coinvolta, devono aiutare gli studenti a capire in maniera più approfondita l'ambito in cui operano, devono supportare l'Ente nella gestione di casi complessi.

Di seguito i progetti portati avanti nei diversi anni:

- **2016 Progetto Il Ritrovo, viale Oberdan:** organizzazione saletta condominiale, gestione calendario attività, aiuto ai residenti per trovare attività di valore comunitario
- **2017 Progetto Cortile Aldini:** organizzazione incontri condominiali finalizzati ad un'attività di conoscenza organizzata dagli abitanti
- **2018 Progetto Cortile Milani:** interviste ai residenti e visite domiciliari per organizzare un'attività di portierato sociale
- **2019 Progetto Via Capanne:** interviste ai residenti, partecipazione ad incontri condominiali per aiutare la realizzazione di un progetto comunitario sulla gestione dei rifiuti, delle parti comuni, dei gruppi informali di giovani.

7 - Buone Pratiche attive

7.1 – Sostenibilità ambientale e gestione dei rifiuti

Dal 2018 il Servizio MSA collabora con l'Ufficio Ambiente del Comune di Cesena, in particolare per quanto riguarda la gestione della raccolta differenziata porta a porta presso gli stabili di edilizia pubblica. A qualche mese dall'attivazione del porta a porta, infatti, l'Ufficio Ambiente ha iniziato a ricevere numerose segnalazioni e lamentele legate al mancato rispetto delle regole da parte di alcuni residenti di alloggi popolari. Le segnalazioni riguardavano soprattutto:

- utilizzo errato dei bidoni condominiali;
- abbandono di rifiuti e ingombranti a fianco dei bidoni;
- mancata differenziazione dei rifiuti;
- inesistenza di turni per condivisione responsabilità (pulizia e messa in opera dei contenitori condominiali);
- mancanza di informazioni sullo smaltimento di ingombranti.

A seguito di alcuni colloqui preparatori, il Servizio MSA, in collaborazione con lo sportello Energie per la Città (ExC) del Comune, ha costruito un format per effettuare alcuni incontri sulla gestione dei rifiuti negli stabili con più abitanti; il format prevede due incontri formativi e due sopralluoghi di monitoraggio.

Gli incontri di formazione si svolgono in orario serale presso le salette condominiali o nelle sale del quartiere di riferimento; tutti i residenti dello stabile vengono invitati tramite lettera. Durante gli incontri vengono proiettate le diapositive, preparate da Ufficio Ambiente e ExC, sulla gestione dei rifiuti e sulla corretta differenziazione, sulle modalità di accesso alle isole ecologiche, sull'attivazione del ritiro a domicilio degli ingombranti, sull'importanza del riciclo dei rifiuti. Durante gli incontri gli operatori raccolgono le segnalazioni dei residenti riguardanti le problematiche e le difficoltà; in seguito si confrontano con l'Ufficio Ambiente per l'attivazione di azioni che migliorino la raccolta porta a porta (inserimento di contenitori specifici o più capienti; maggiore controllo di zone difficili; collaborazioni stabili con i residenti; attivazione degli ispettori Hera; aumento dei monitoraggi ecc.).

A seguito dei due incontri informativi, il Servizio MSA effettua alcuni monitoraggi per verificare l'efficacia degli incontri, il rispetto del regolamento ed eventuali violazioni. Il Servizio MSA si confronta costantemente anche con gli amministratori di condominio per raccogliere segnalazioni puntuali ed intervenire tempestivamente.

In casi molto complessi il Servizio MSA organizza delle visite domiciliari ad hoc su nuclei che vivono particolari situazioni di marginalità e che non riescono a comprendere l'importanza della corretta gestione dei rifiuti, occupandosi poi del conseguente monitoraggio.

7.2 – Animazione degli spazi condominiali

Molti stabili di Edilizia Pubblica hanno a disposizione le sale condominiali, utilizzate di solito per le riunioni condominiali e lasciate in gestione all'Amministratore o al consulente di Autogestione. Nella maggior parte dei casi questi spazi non vengono sfruttati al meglio dai condomini, come se fossero “spazi di nessuno” o stanze per accumulare materiale ingombrante.

Negli anni il Servizio MSA ha individuato alcune di queste sale e ha creato progetti per renderle spazi ad uso di tutti i condomini, con attività comunitarie decise dagli stessi residenti.

7.2.a - Progetto “Il Ritrovo”

Il progetto “Il Ritrovo” di viale Oberdan (vd. anche Cap. 4.6), portato avanti in collaborazione con la Facoltà di Psicologia di Cesena, ha riguardato lo svuotamento, la pulizia e la messa in opera della saletta, che negli anni era diventata un deposito per materiali inutilizzati. I residenti sono stati coinvolti direttamente nelle operazioni di ristrutturazione della sala, nell'organizzazione dei primi incontri (corsi di mediazione dei conflitti, lettura del regolamento condominiale, elaborazione di richieste all'Amministrazione per il miglioramento dello stabile) e nella decisione su come utilizzare la saletta affinché diventasse uno spazio di riferimento per tutti i condomini. Negli anni all'interno della sala sono stati realizzati corsi, feste condominiali, incontri sulla gestione dei rifiuti e riunioni con alcuni responsabili del Comune sulla gestione delle aree verdi, sulla gestione dei rifiuti e sul miglioramento dello stabile (in particolare il progetto in collaborazione con l'Ufficio Manutenzione di Acer sull'illuminazione della zona garages). Attualmente la sala è a gestione diretta dei residenti.

7.2.b – Via Capanne

Il progetto di via Capanne rappresenta un intervento di mediazione comunitaria in un grande stabile della Città di Cesena situato nel quartiere di Sant'Egidio. Il complesso abitativo è composto da 50 appartamenti e un mix sociale eterogeneo (anziani, famiglie con minori/adolescenti, disabili, nuclei italiani e stranieri). La nascita di tale progetto è dovuta al bisogno di rispondere ad alcune problematiche rilevate a seguito di sopralluoghi e interviste all'interno dell'edificio in cui venivano segnalate situazioni di degrado soprattutto riconducibili a problematiche generate da gruppi informali di adolescenti.

In quest'ottica il Servizio di MSA ha portato all'attenzione della Rete di mediazione la complessità della situazione, costituendo così un tavolo concertato di servizi per rispondere globalmente alle numerose problematiche rilevate.

I servizi coinvolti sono:

- polizia sociale - per i sopralluoghi costanti all'esterno del condominio;
- riduzione del danno - per incontri con i ragazzi e con i genitori sul tema dell'uso delle sostanze;
- energie per la città - per i corsi sulla gestione dei rifiuti e sull'economia domestica, per la lettura delle bollette, per i corsi contro le truffe del mercato energetico;
- Centro diurno La Meridiana - per l'utilizzo del parco anche da parte dei condomini, per attività estive in cui fare incontrare ospiti del centro e abitanti del condominio;
- Bulirò e Progetto Giovani - per la creazione di progetti ad hoc per gli adolescenti che vivono all'interno e nelle vicinanze del condominio.

È stato, inoltre, coinvolto il presidente di quartiere.

7.3 - Monitoraggio di comunità: territorio e marginalità

Il Servizio di Mediazione Sociale ha strutturato un progetto incardinato sulle visite domiciliari con lo scopo di monitorare nel territorio la parte di popolazione più fragile e vulnerabile tra cui anziani, disabili, adulti marginali presenti negli alloggi ASP e ACER.

Il progetto, in collaborazione con l'area anziani del servizio sociale del Comune di Cesena, prevede una programmazione stabile e a cadenza precisa di un **calendario di visite domiciliari** in maniera strutturata al fine di predisporre un monitoraggio dello stato di salute fisica e psichica delle persone, dell'alloggio e delle condizioni abitative.

Questo calendario permette di coprire con un monitoraggio assiduo e costante di tutti i casi di marginalità che necessitano di visite più frequenti e di una valutazione dei bisogni latenti oltre che quelli manifesti. Il progetto rappresenta un'azione di supporto a bassa soglia, dedicando momenti di ascolto e dialogo a coloro che vivono in situazione di solitudine. Questa modalità permette agli operatori di monitorare ogni situazione con **cadenza bimestrale** (in alcuni casi particolari, con cadenza mensile), dando la possibilità al Servizio Sociale di avere un quadro dettagliato e costantemente aggiornato grazie alle informazioni riportate dai mediatori.

La lista dei casi segue una tempistica predefinita e viene costantemente aggiornata dal servizio di Mediazione in base alle necessità, alle segnalazioni e alle nuove richieste da parte dei Servizi Sociali.

Tale modalità di lavoro permette all'Assistente Sociale di avere informazioni rispetto alle situazioni più complesse e cronicizzate di marginalità, e di intervenire in maniera tempestiva su eventuali casi di emergenza attivando, ogni qualvolta si ritenga necessario, i servizi territoriali di competenza (servizi sanitari, manutenzione alloggi, servizi di raccolta rifiuti, ecc.).

L'Assistente Sociale di riferimento riceve un elenco con date e orari a calendario delle visite domiciliari annuali.

8. Possibili sviluppi

Il Servizio MSA è un servizio molto dinamico e in continuo sviluppo, grazie alla profonda modellabilità e adattabilità delle pratiche di mediazione a contesti molto differenti.

Il confronto costante dei mediatori in equipe, la partecipazione a tavoli e reti di servizi, la continua ricerca di nuove collaborazioni con i servizi del territorio e la formazione costante degli operatori danno la possibilità al Servizio MSA di svilupparsi negli anni con pratiche di lavoro e servizi molto specifici, calibrati sui bisogni dei servizi pubblici, delle amministrazioni e dei bisogni dei cittadini.

Di seguito alcuni spunti di riflessione sui possibili sviluppi.

- Sportello Itinerante di Mediazione

L'apertura di uno sportello dedicato esclusivamente alla Mediazione Comunitaria potrebbe rappresentare un beneficio per il lavoro di mediazione e un risparmio di risorse pubbliche, sfruttando le competenze degli operatori che da anni lavorano presso gli sportelli territoriali e a contatto con le persone. Spesso, infatti, a causa della forte affluenza agli sportelli territoriali, gli operatori non hanno tempo a sufficienza da dedicare alle istanze di mediazione, che necessiterebbero di un setting adeguato e di una maggiore disponibilità oraria da parte del mediatore. Attualmente oltre al rischio di non restituire la giusta importanza alle richieste degli abitanti; infatti, si rischia anche di bloccare le attività degli uffici Utenza, a causa della complessità delle domande presentate e della conseguente complessità delle possibili azioni (confronto con altri servizi, interviste ai residenti, recupero di informazioni, ecc.).

Lo Sportello di Mediazione può diventare un punto di riferimento preciso per tutti gli abitanti degli alloggi pubblici, aiutandoli a gestire situazioni molto strutturate e fungere da antenna sul territorio come osservatorio delle dinamiche comunitarie. Inoltre, potrebbe evolversi come promotore e organizzatore di incontri pubblici legati al tema della Comunità, rappresentando un riferimento non solo per gli operatori del settore, ma anche per tutta la cittadinanza.

Lo Sportello di Mediazione potrebbe rappresentare anche un luogo di approfondimento delle esperienze di mediazione, anche in chiave internazionale, di studio e *lifelong learning*, fornendosi di materiale didattico e di strumenti utili per gli incontri condominiali

e avviando collaborazioni stabili con l'Università di Bologna, Facoltà di Psicologia di Comunità al fine di sollecitare pubblicazioni, ricerche, tesi di laurea, laboratori, mobilità internazionale e tirocini sul tema della Mediazione Comunitaria.

- Mappatura del territorio

Il Servizio di MSA ha in carico un numero molto rilevante di stabili (e conseguentemente di nuclei familiari) dislocati in tutto il territorio del comprensorio Cesenate. Sarebbe molto utile, quindi, predisporre la mappatura del territorio come strumento per poter individuare vari elementi fondamentali del territorio.

Lo scopo della mappatura è molteplice e multifattoriale, poiché va a rilevare più aspetti tra loro sempre connessi sia in termini strutturali/fisici degli edifici, sia in termini sociali intesa come composizione sociale ed economica di chi vive al loro interno. L'assunto alla base della mappatura risiede nell'intreccio molto forte tra il luogo/ambiente di vita (fisico e simbolico) e il modo di vivere di coloro che vivono tali luoghi. La mappatura di territorio verrebbe predisposta in maniera progettuale dall'equipe di Mediazione sociale prima di entrare nel vivo dell'osservazione del territorio, in modo tale da andare a rilevare ciò che concretamente si vuole mappare e quindi focalizzando l'attenzione su specifiche aree osservative da tenere in considerazione. I livelli di mappatura possono essere differenti a seconda delle necessità:

- (micro) mappatura di un singolo stabile (conflitti presenti, numero di abitanti italiani e stranieri, numero di segnalazioni fatte ai servizi pubblici);
- (meso) mappatura degli stabili presenti in un determinato quartiere e la differenza di equilibri all'interno di ognuno di essi a seconda delle variabili rilevate. Per esempio, la concentrazione di problematiche di convivenza all'interno di stabili trascurati e mal tenuti, la presenza di maggiori conflitti in specifiche aree all'interno di uno stesso quartiere;
- (macro) mappatura di aree osservative divisa per quartieri e zone specifiche della città (quartieri dove vi è la presenza di maggiori conflitti, segnalazioni, situazioni emergenziali, degrado, ecc.).

La mappatura di territorio si avvarrebbe di strumenti quali:

- l'osservazione partecipante;
- focus group;
- l'utilizzo di schede di rilevazione sulla presenza di precise variabili osservative;
- interviste a testimoni privilegiati e questionari per la rilevazione di punti di vista e situazioni;
- il coordinamento e il lavoro progettuale dell'equipe di Mediazione prima di entrare all'interno dei territori da osservare.

La mappatura di territorio potrebbe rappresentare uno strumento molto utile a tutti i servizi che rivolgono la propria mission alle persone, nonché uno strumento fondamentale

per i decision maker al fine di strutturare interventi di comunità sulla base della fotografia del territorio (o specifiche “fette” di esso).

Il quadro completo della mappatura dovrebbe prevedere:

- la composizione delle comunità locali e i rapporti tra inquilini e gruppi di questi (tensioni e/o buone relazioni tra inquilini);
- motivi dei conflitti (per esempio etniche, intergenerazionali tra anziani e famiglie con bambini e ragazzi, ecc.);
- mix di problematiche sociali (emarginazione, isolamento, solitudine); problematiche psicologiche e mediche (presenza di malattie psichiatriche, patologie fisiche); problematiche economiche (povertà, povertà estrema, esclusione dal mondo del lavoro, disoccupazione di lunga durata);
- dipendenza da sostanze;
- degrado urbano e problematiche di ordine pubblico (spaccio, furti, ecc.);
- disabilità;
- circoli virtuosi di solidarietà comunitaria e/o legami positivi di aiuto e buone pratiche di convivenza;
- stato del tessuto comunitario in una determinata zona e in un determinato arco temporale.

La mappatura ha un valore molto importante per i cittadini in maniera diretta offrendo la possibilità di esprimere il proprio punto di vista e fare emergere la propria visione dello stato delle cose. Infatti, questi rappresentano i testimoni privilegiati e coloro che possono in primis porre l'attenzione su situazioni particolari.

Il valore della mappatura per il cittadino è anche indiretto poiché, fornendo una serie di dati e report aggregati ai decision maker, vi è la possibilità di predisporre interventi volti al miglioramento delle condizioni di vita dei cittadini a più livelli. Inoltre, c'è la possibilità di fare emergere bisogni latenti di cittadini che diversamente non riuscirebbero a far sentire la propria voce.

9. Breve sintesi quantitativa della tipologia di interventi effettuati nell'anno 2019

Il Servizio di MSA gestisce, per conto di ASP Cesena Valle Savio, **80 appartamenti** con attività di mediazione, incontri con utenti, incontri con i servizi, mansioni amministrative e collabora, inoltre, con Acer Forlì Cesena per tutte le attività riguardanti la mediazione e lo sportello utenza dei **900 alloggi popolari** presenti su tutto il territorio dell'Unione dei Comuni Valle Savio. Come si evince dall'alto numero di alloggi in carico i numeri dell'utenza accolta sono molto elevati.

Di seguito illustriamo sinteticamente a livello grafico il numero di interventi effettuati prendendo come **arco temporale il 2019** per fornire una lettura quantitativa della portata di lavoro suddividendo l'analisi grafica per:

- numero di interventi effettuati;

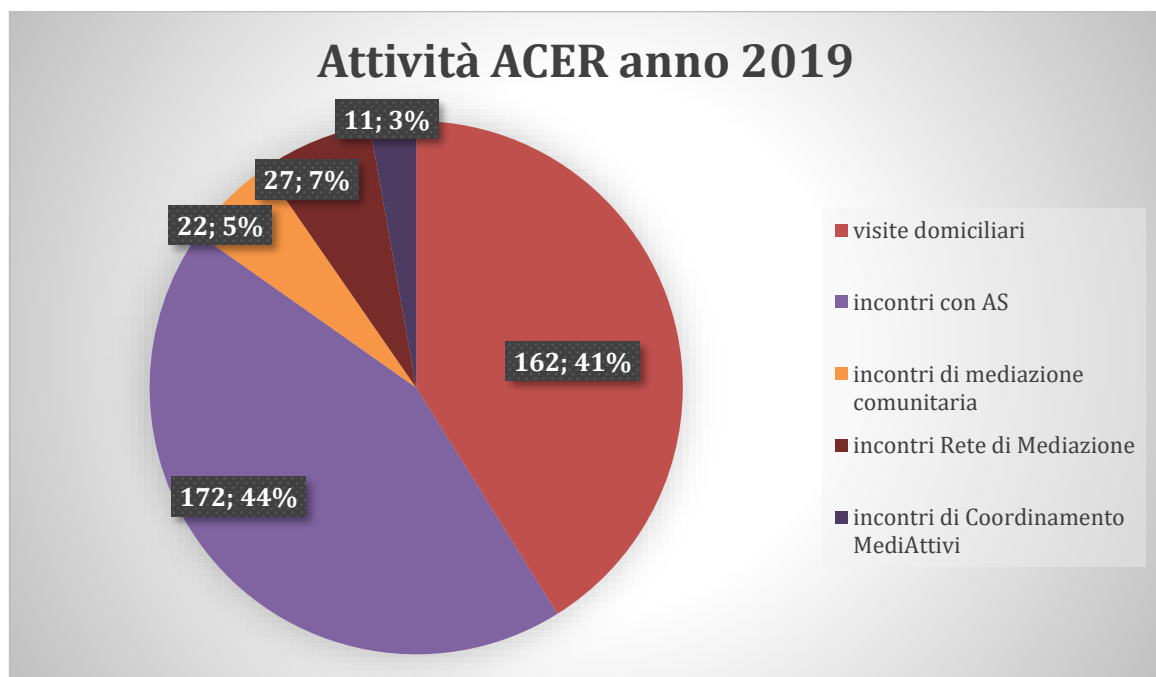
- tipologia delle attività effettuate;
- percentuale di lavoro svolto in base alle varie aree di intervento.

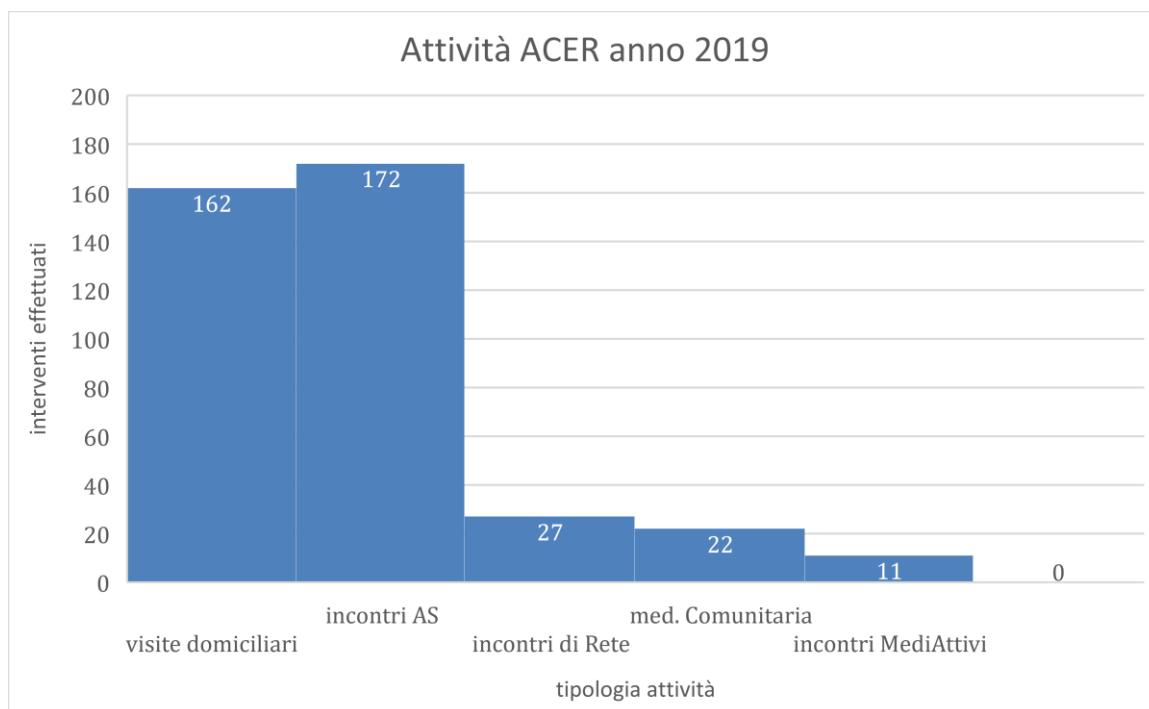
Gli interventi effettuati sono stati negli anni molteplici, dinamici e variegati, ma per una lettura agile e maggiormente comprensibile del presente documento abbiamo deciso di accorpare le aree di lavoro nelle seguenti tipologie di variabili:

- visite domiciliari/visioni alloggio;
- incontri con gli assistenti sociali;
- interventi di mediazione comunitaria;
- incontri della Rete di Mediazione;
- incontri del Coordinamento regionale MediAttivi (legata solo alle attività ACER)

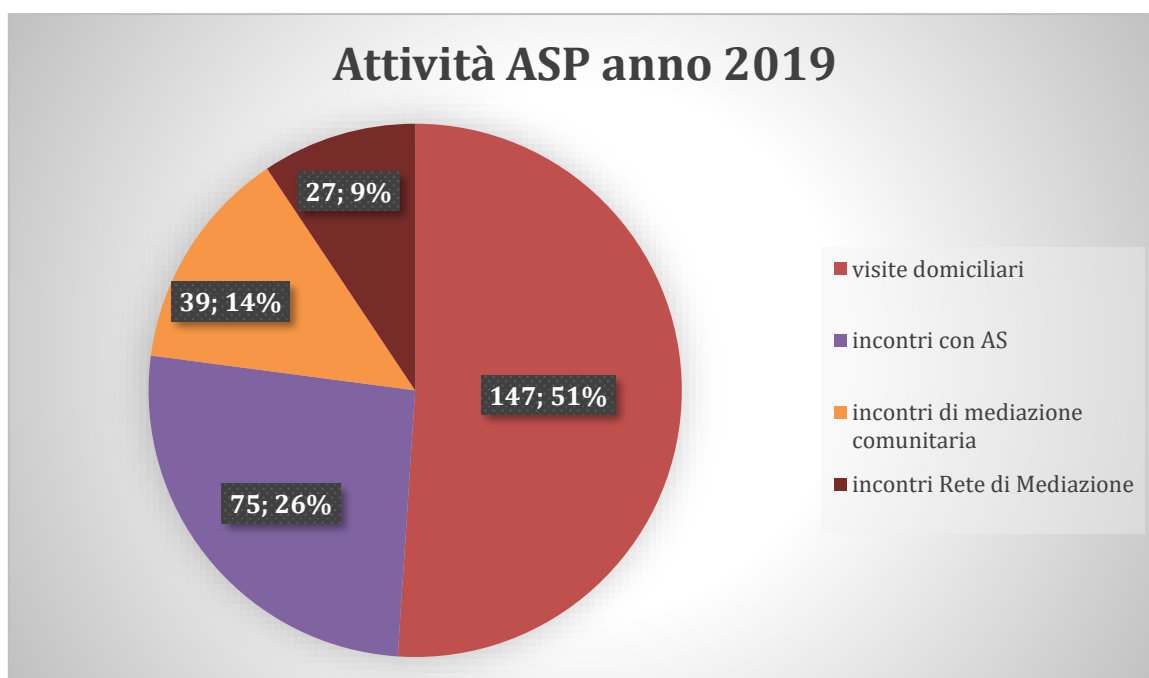
Nell'analisi quantitativa di seguito sono stati scelti strumenti utilizzati in **statistica descrittiva** per rappresentazioni di variabili quantitative misurate su classi di categorie (valori nominali). I grafici scelti sono quelli a **torta** e **istogramma** per una visione ben definita e chiara della suddivisione nelle varie aree di lavoro. Inoltre è stato elaborato un **grafico a barre** per proporre un'analisi unitaria e aggregata dei dati sia di ACER che di ASP.

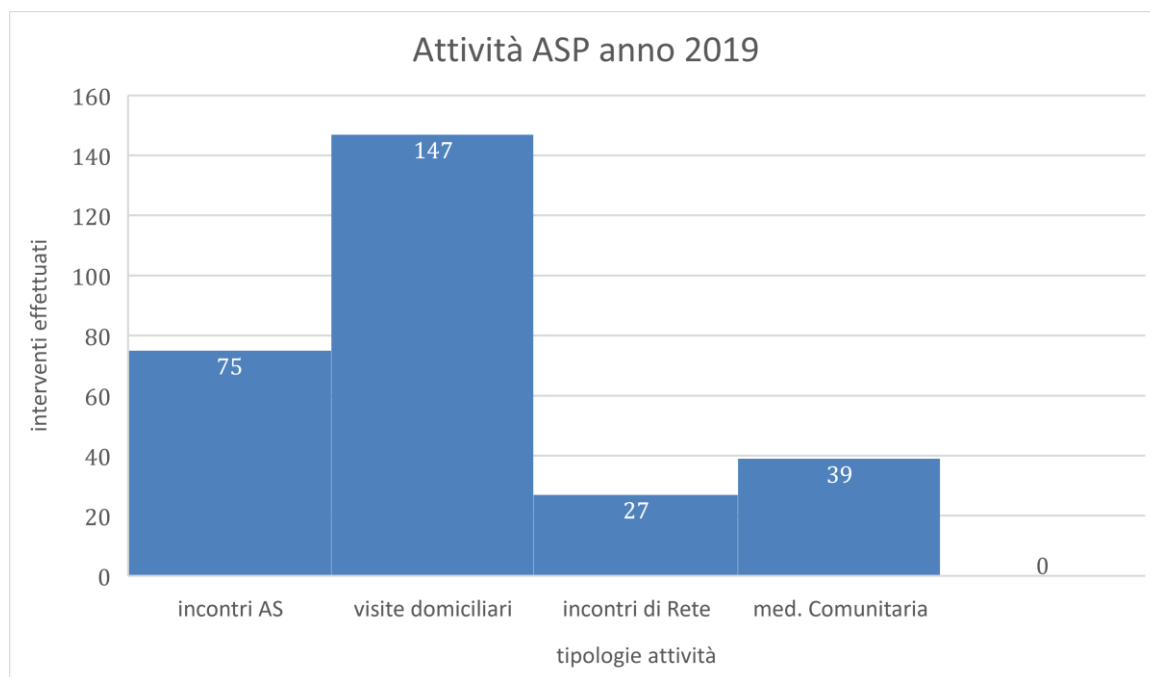
Analisi dati ACER 2019



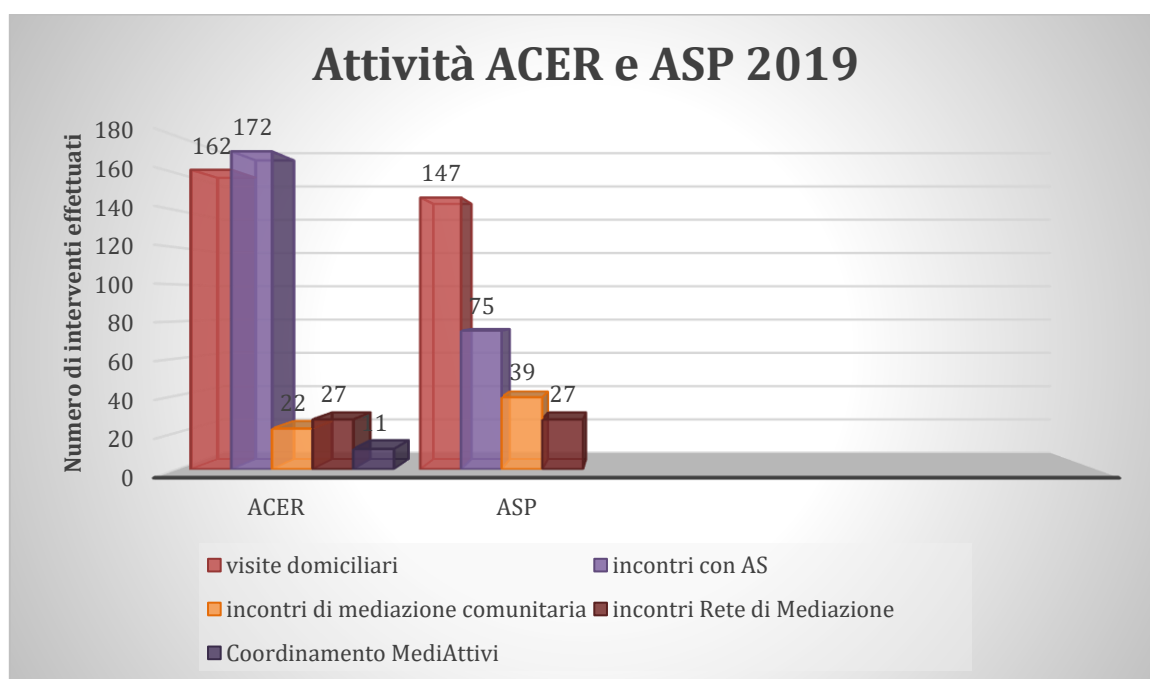


Analisi dati ASP 2019



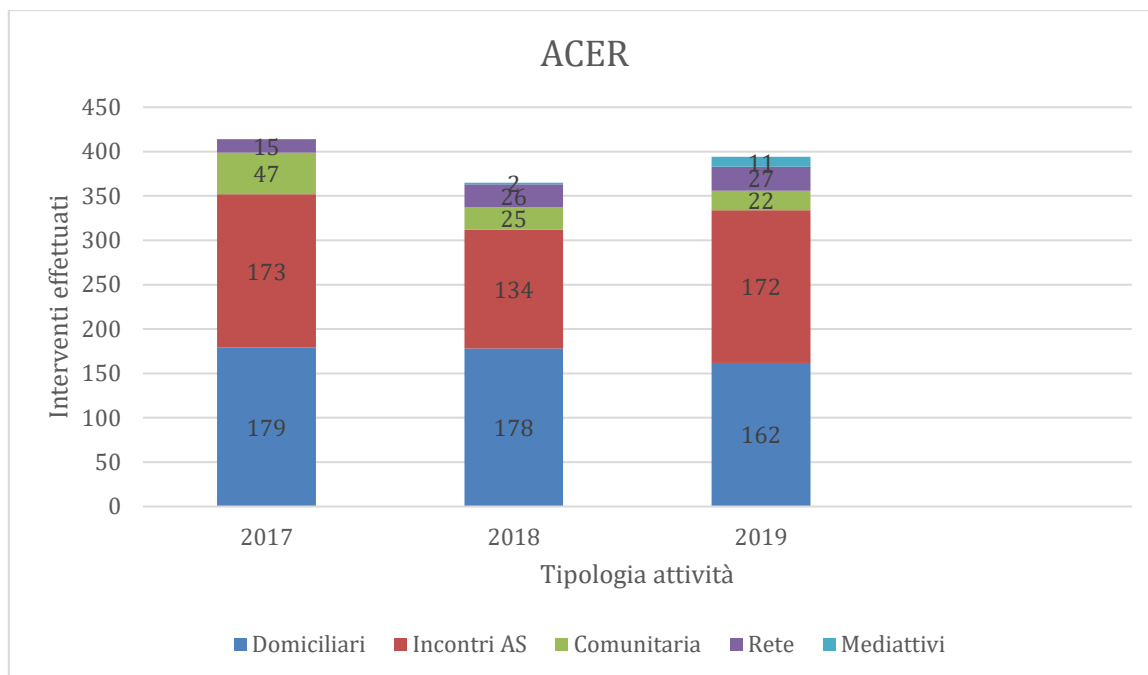


Analisi unitaria dati ACER e ASP 2019



In chiusura viene poi proposto un **grafico a barre** per l'analisi quantitativa **dell'arco temporale relativo al triennio 2017 - 2018 - 2019** in modo tale da fornire un quadro ben visibile del lavoro svolto negli ultimi tre anni di servizio.

Analisi aggregata ACER del triennio 2017 – 2019



Analisi aggregata ASP del triennio 2017 – 2019

