

MEDIAZIONE SOCIALE E PATTI DI COLLABORAZIONE CON I CITTADINI (gruppo 1)

Acer Bologna considera la sua attività gestionale come relazionale a tutti gli effetti, per cui presta attenzione alla progettualità con finalità sociali nei comparti di edilizia pubblica. Questa progettualità viene svolta solitamente in collaborazione con il Comune di Bologna e altri Comuni della Città Metropolitana, i Quartieri cittadini, altri soggetti pubblici e privati interessati a valorizzare la qualità dell'abitare e delle relazioni nei contesti di edilizia pubblica.

Nei comparti di edilizia residenziale pubblica di proprietà del Comune di Bologna sono in corso esperienze di mediazione sociale significative che coinvolgono direttamente le attività di Acer Bologna in quanto ente gestore. Emerge, sulla base di queste progettualità, con sempre più chiarezza, che il tema dell'abitare richiede un approccio multi-dimensionale e un processo integrato in grado di mettere in collegamento componenti tecnico gestionali in senso stretto con quelle di tipo sociale, comunicativo e relazionale. In questo ambito non può essere sottovalutato il tema del rispetto delle regole con la formazione, in corso, e successivo impiego sul territorio degli agenti accertatori.

I MICRO PROGETTI DI MEDIAZIONE SOCIALE NEI COMPARTI ERP DEL COMUNE DI BOLOGNA

Il Settore Politiche Abitative ha deciso di stanziare 42.000 euro di contributi nel corso del 2017 per sostenere progetti, presentati da soggetti del terzo settore, da realizzarsi in contesti di edilizia residenziale pubblica, al fine di migliorare la qualità della vita degli abitanti e di incrementare le relazioni e gli scambi, quindi l'integrazione, con il territorio circostante.

Il bando si inserisce in una cornice di attività più ampie promosse dal Settore, improntate ad un approccio collaborativo tra abitanti dei comparti Erp, amministrazione comunale in particolare i Quartieri, e Acer per individuare e realizzare insieme proposte che favoriscano la cura condivisa dei beni comuni materiali: manutenzioni, pulizia delle aree comuni, ecc., e immateriali, quali ad esempio: attività che facilitino la socializzazione, il rispetto delle regole di convivenza, il mutuo aiuto.

Con tale bando sono stati selezionati e sostenuti circa una decina di progetti finalizzati a sviluppare processi di autonomia, responsabilizzazione e protagonismo degli abitanti in diversi comparti e quartieri cittadini su temi connessi alla cittadinanza attiva, integrazione intergenerazionale e interculturale, prevenzione/riduzione dei conflitti.

L'obiettivo condiviso da Comune di Bologna e Acer Bologna, è quello di promuovere azioni che possano avere un respiro di lunga durata ed essere gestite dagli abitanti anche quando i progetti finanziati avranno termine, in una ottica di sostenibilità sociale ed economica, nella consapevolezza che solo nel lungo periodo sono possibili dinamiche incisive e quindi cambiamenti significativi dei contesti. Le azioni progettuali proposte hanno la finalità ultima di incoraggiare il protagonismo degli abitanti, ponendosi in continuità con attività già in essere, integrandole e arricchendole. Nei contesti dove non era presente un comitato o comunque un nucleo di cittadini attivi il soggetto proponente il progetto si è impegnato a facilitarne la costituzione.

Le attività in corso nei diversi comparti riguardano: la tutela e cura degli spazi comuni; la mediazione sociale, culturale e dei conflitti; la promozione/attivazione di percorsi di protagonismo con un'attenzione particolare riservata ai ragazzi appartenenti alle seconde e terze generazioni di origine straniera; il sostegno e supporto alla popolazione più anziana e/o a nuclei mono genitoriali attraverso progettualità mirate all'integrazione e alla creazione di reti di aiuto e mutuo aiuto; la promozione della responsabilizzazione e delle capacità da parte degli abitanti di avviare e mantenere nel tempo attività autogestite.

LA RIGENERAZIONE DEI BENI COMUNI URBANI

In applicazione del principio di sussidiarietà, di cui all'art. 118 della Costituzione, il Comune di Bologna sostiene e valorizza l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli o associati, volta al perseguimento di finalità di interesse generale.

Il Comune di Bologna ha approvato, il 19 maggio 2014, il regolamento sulle forme di collaborazione tra cittadini e Amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani che rappresenta lo strumento per attuare concretamente il principio di sussidiarietà, offrendo una cornice di riferimento alle diverse occasioni in cui il Comune e i cittadini si alleano per condividere la responsabilità di curare e rigenerare la città. Gli interventi di cura o di rigenerazione proposti dai cittadini e co progettati con il Comune vengono disciplinati da appositi patti di collaborazione, attraverso i quali si definisce cosa fare, come farlo e con quali forme di sostegno. Acer Bologna sostiene attivamente i patti di collaborazione per migliorare la qualità dell'abitare nei comparti di edilizia residenziale pubblica.

UN PATTO DI COLLABORAZIONE IN UN COMPARTO DEL QUARTIERE S.DONATO – S.VITALE A BOLOGNA

Lavorare insieme per rigenerare e valorizzare gli spazi comuni e migliorare le relazioni di vicinato è possibile. E' sulla base di questa convinzione che alcuni abitanti del comparto di edilizia residenziale pubblica di via Rimesse nel Quartiere S. Donato – S. Vitale a Bologna hanno sottoscritto alcune settimane fa un patto di collaborazione con soggetti istituzionali, tra cui Acer Bologna e lo stesso Quartiere oltre al Settore Politiche Abitative del Comune di Bologna e il Sunia, il sindacato di rappresentanza dell'inquilinato. L'obiettivo è ambizioso: sperimentare un nuovo senso civico nella cura del bene comune da diffondere in altri contesti abitativi di edilizia pubblica incentivando la cooperazione e il mutuo aiuto tra i residenti. Gli ambiti su cui si cimenteranno i cittadini sono diversi e includono la pulizia e la piccola manutenzione degli spazi comuni, attività di giardinaggio, la creazione di momenti di socialità e aggregazione, la costituzione di referenti di scala per migliorare la comunicazione con l'ente gestore Acer Bologna. Questo patto rappresenta una occasione concreta per responsabilizzare gli abitanti, favorendo nello stesso tempo un dialogo costante con le istituzioni, in primis il Quartiere, impegnato ad erogare servizi sul territorio per il benessere e la coesione sociale. La sperimentazione del modello di cittadinanza attiva programmata sulla lunga durata prevede momenti di incontro e confronto per valutare i risultati raggiunti e proporre azioni migliorative.

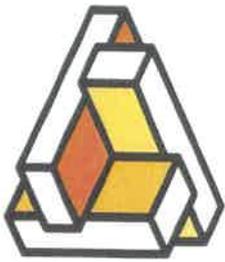
Contatti e informazioni:

Piergiacomo Braga e Simona Manuzzi

Ufficio Comunicazione e Mediazione sociale: 051.292.477/577 – comunicazione@acerbologna.it

Matteo Pavan:

Ufficio Gestione Unità Residenziali: 051/292.590 – mpavan@acerbologna.it



ACER
AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA
DELLA PROVINCIA DI RAVENNA



Gruppo 1: Riqualificazione urbana e spazi di socialità

“Via Fornarina 10/12/14 per un coabitare civile e solidale”

Il progetto “Via Fornarina 10/12/14 per un coabitare civile e solidale” è in fase di realizzazione in fabbricato sito a Faenza e di proprietà dell’ASP della Romagna composto da 42 unità immobiliari e relativa corte comune, destinate alla locazione permanente 34 alloggi ERP, 7 alloggi ERS ed 1 appartamento adibito a Struttura di prima accoglienza per persone richiedenti protezione internazionale .

L'Ente proprietario dopo un importante intervento di recupero e riqualificazione delle unità immobiliari, in accordo con ACER Ravenna ente gestore del complesso, considerata l'importanza sociale delle destinazioni degli alloggi, ha attivato a livello sperimentale un processo di coabitazione attiva centrato sulla civile convivenza e manutenzione del “bene comune Via Fornarina 10/12/14 ”.

Infatti, se l'intervento di Via Fornarina può considerarsi un buon esempio di rigenerazione immobiliare, il tema più generale che investe la periferia della città resta quello di creare occasioni culturali e sociali in più direzioni per renderla più identitaria e più attrattiva.

Inoltre, in un momento di scarsità di risorse pubbliche, sono i piccolissimi interventi manutentivi e di pulizia urbana a qualificare sistematicamente gli spazi pubblici periferici per avviarli a quella attenzione di solito riservata ai centri storici.

In questa logica, nel bando ERS per l’assegnazione di 7 alloggi, ASP ha richiesto ai richiedenti alloggio di proporre un **progetto sociale**, orientato, in via alternativa, a due filoni di attività:

- 1) supporto, animazione e/o aggregazione a favore dei soggetti fragili del condominio (disabili, minori, anziani, ...);
- 2) valorizzazione e coinvolgimento dei condomini per una gestione/manutenzione condivisa degli spazi privati e collettivi in una logica di utilizzo responsabile del “bene comune Fornarina n. 10/12/14”.

Sui 7 assegnatari finali 5 hanno presentato un progetto sociale : 2 sul filone **animazione e/o aggregazione** e 3 sul filone **gestione/manutenzione condivisa** che una volta approvati hanno consentito ai locatari, previa verifica, a fine anno, delle attività svolte, di vedersi riconosciuta una riduzione del canone d'affitto pari al 25%.

La sperimentazione attuata nel 2016 e nel 2017 ha dato risultati positivi in quanto tutti i progetti sono stati realizzati e anche condomini arrivati successivamente hanno presentato progetti di coabitazione attiva, grazie al supporto operativo del mediatore Acer e di un referente dell’ASP.

I progetti di gestione/manutenzione condivisa hanno consentito il mantenimento di un decoro degli edifici e degli spazi comuni favorendo un clima di benessere abitativo dei residenti, veicolando a tutto il quartiere un’immagine positiva di Via Fornarina 10/12/14 luogo storicamente connotato come marginale e negativo.

I progetti di animazione e/o aggregazione si sono focalizzati sul coinvolgimento del nutrito numero di minorenni residenti, circa una trentina, organizzando iniziative ricreative e ludiche e aiuto-compiti autogestito dalle mamme, riuscendo a migliorare attraverso le attività rivolte ai bambini il sistema relazione delle famiglie residenti, connotate da marcate differenze etniche e culturali, infatti, circa metà delle famiglie sono italiane e le restanti appartengono a 10 paesi diversi.

ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE

La Casa Popolare è felicità

Riferibile al gruppo 2 del pomeriggio

Sembra un'affermazione strana, ma per chi vive un momento di difficoltà economica, sociale o sanitaria l'assegnazione di un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica rappresenta l'inizio di un nuovo qualcosa, una luce che si accende nel mare delle difficoltà quotidiane. L'assegnazione comporta, oltre alla non scontata **felicità**, anche **qualche ansia** sulle tempistiche, sul nuovo quartiere, sulla disdetta della vecchia casa o comunque sull'abbandono di una parte del passato. Questo aspetto è rilevabile in qualsiasi trasloco come in ogni **cambiamento** della nostra vita. Il trasloco può causare non solo ansia e stress, ma anche depressione. Recenti studi, infatti, hanno confermato che il trasloco è la terza causa di squilibri emotivi e di stress psicologico, dopo un lutto familiare e il licenziamento. Nonostante ciò, quando si vanno a trovare gli inquilini **ad un mese circa dall'assegnazione** è difficile rilevare questa fatica e, la maggior parte delle volte, quello che si ritrova è sollievo, felicità e soddisfazione per il risultato raggiunto nella sistemazione della nuova casa.

Da **due anni** è a pieno regime il servizio di **Accompagnamento all'abitare** su tutti i nuovi assegnatari di ERP del Comune di **Modena** e su **alcuni comuni** della provincia. Stiamo parlando di **circa 200** accompagnamenti che hanno permesso di strutturare un **servizio** che sia quanto più vicino alle **esigenze degli utenti e dell'azienda**. Quando l'utente viene chiamato per firmare il contratto è sommerso da una miriade di informazioni e di queste probabilmente ne assorbirà una piccola percentuale (con quale foglio andare a prendere la residenza, come fare gli allacciamenti, ecc..) probabilmente avrà perso una delle informazioni principali: cos'è ACER e che cosa c'è di diverso da un proprietario di casa privato. Troppo spesso si danno per scontate cose che sembrano ovvie a chi lavora da anni nello stesso contesto. Invece, la nostra esperienza sta rendendo evidente che il mondo delle case popolari ha delle **regole proprie** e non si può affatto dare per scontato che siano ovvie. La maggior parte delle persone non sa, ad esempio, com'è fatto un **bilancio condominiale**, cosa significa e alcuni non sanno neanche che le **spese** condominiali **non** saranno comprese **nella bolletta** dell'affitto ma andranno pagate a parte. L'ACER, inoltre, per ragioni chiaramente organizzative, è composta da **tanti uffici** con mansioni diverse che non si può presupporre gli assegnatari capiscano dal solo nome che pure per intuito può richiamare l'ambito di competenza (legale, canone, bollettazione..mediazione).

Quali sono i diritti e i doveri di un assegnatario di Edilizia Residenziale Pubblica? Il principale aspetto da chiarire è che l'**alloggio** che è stato dato loro in affitto è una casa costruita grazie al **contributo di tutti i cittadini ed è un bene pubblico** e come tale va **custodito**. Non sarà mai di proprietà dell'inquilino ma va gestita come qualcosa di più prezioso della propria casa. E' un **dono** che la comunità ha fatto a quella famiglia mettendo per il momento in secondo piano qualcun altro che ne ha bisogno. Si può pensare che questo aspetto non sia considerato e sia quasi un discorso "populista" ed invece si rimarrebbe stupiti dalla **consapevolezza** che di questo hanno i nuovi inquilini che passano improvvisamente a pagare un terzo o un quarto dell'affitto che pagavano prima. Il servizio di **Accompagnamento all'Abitare** si è strutturato come una **visita fatta a domicilio** quando l'inquilino si è insediato nell'alloggio, ha preso piano possesso e ha sedimentato le prime domande e curiosità. E' fondamentale che l'incontro avvenga non in ufficio ma nella nuova casa perché permette di **parlare concretamente** dei problemi che possono essere sopraggiunti nel trasloco e permette all'operatore di **capire** con uno sguardo che **tipo di approccio** servirà con quel particolare inquilino. Ci sono case in cui non c'è uno spillo fuori posto e altre dove già dopo un mese si intuiscono i problemi che ci potranno essere, se è presente un animale ad esempio si ha il pretesto per parlare subito della sua gestione. Insomma, il **discorso sulle regole** si può calare come un vestito fatto su **misura** per quel nucleo. E' un incontro importante quello che si sviluppa, è la prima volta che l'ente gestore entra in casa e determina anche simbolicamente che questa cosa può succedere: c'è un ente pubblico che rappresenta il "padrone di casa" che può venirti a trovare. "La casa **non è tua** ma ti è data in **gestione** per conto di qualcosa di più grande", come si diceva prima. Alla fine dell'incontro, se si è giocato bene, si saranno forniti all'inquilino gli strumenti per gestire autonomamente la propria futura relazione con l'ente gestore, con l'amministratore e con i vicini di casa. Inoltre si saranno **individuati** gli inquilini che avranno bisogno di un'attenzione particolare e di un **monitoraggio più costante**.

Un'altra **forma di accompagnamento** all'abitare che ACER Modena sta mettendo in campo, grazie all'opportunità di gestire condomini di nuova costruzione è quella **collettiva**. Nel momento in cui diversi nuclei familiari entrano a far parte dello stesso contesto abitativo contemporaneamente creano una **comunità involontaria** che dovrà configurarsi in più possibile come una **comunità collaborativa** unita da uno scopo comune (risparmiare autogestendo dei servizi, utilizzare al meglio gli spazi comuni, vivere nel modo più sereno i futuri anni di convivenza). In questo caso l'ente gestore può limitarsi a segnare la via, incontrando i singoli e organizzando momenti di incontro collettivi, ma la grande differenza come sempre la faranno le persone. Nei casi seguiti finora abbiamo rilevato una notevole differenza di evoluzione che ci spinge a **studiare le dinamiche** singolari che si creano e a sviluppare un intervento sempre più confacente alle specifiche esigenze.



ATTIVITA' di PORTIERATO SOCIALE AL BARCO

Acer Ferrara ha realizzato a partire dal 2015 un progetto di integrazione -inclusione sociale, nella convinzione che non sia sufficiente fornire un alloggio ma occorre anche garantire la qualità dell'abitare, con un'attenzione particolare verso soggetti anziani e fragili.

E' stato così inaugurato il Portierato sociale al Barco, uno dei quartieri popolari più grandi del capoluogo, traguardo importante del percorso di accompagnamento dell'inquinato iniziato a settembre 2013, in occasione della consegna chiavi di 76 nuovi alloggi.

Il Portierato Sociale, al servizio dei residenti ed in prospettiva dell'intero quartiere, inizialmente e' stato gestito con la collaborazione della Cooperativa Camelot, che vi ha impiegato 1 mediatore per 10 ore a settimana, distribuite su tre giorni.

L'obiettivo che Acer si e' posta, tramite questo progetto (il primo di questo genere nel patrimonio di e.r.p. a livello provinciale), e' far sì che il Portierato diventi un punto di riferimento per i residenti, non solo rispetto a problematiche ordinarie attinenti la conduzione dell'alloggio, alle problematiche manutentive ed alle questioni condominiali, ma anche con riferimento alle iniziative di aggregazione e socializzazione, così da favorire lo spirito di solidarietà tra vicini e per contrastare le varie forme di esclusione ed emarginazione. Per raggiungere questo ambizioso obiettivo, siamo partiti dal "basso", ovvero da un percorso di condivisione delle principali regole di convivenza e d'uso degli spazi e servizi comuni, avendo come filo conduttore il benessere e la qualità della vita degli assegnatari e più in generale dei residenti nel quartiere. Infatti, tra i compiti del Portierato sociale vi e' anche quello di prevenire o comporre la conflittualità tra vicini.

Non meno importanti poi e' l'obiettivo di interagire con enti/strutture già esistenti sul territorio, per potenziare la rete dei servizi ai residenti, quali ad es. i servizi di natura socio-sanitaria, oppure per promuovere occasioni di svago o momenti ludici.

Infatti Il Portierato sociale collabora fattivamente con il comitato "Viva Barco Viva", con cui vengono organizzate varie iniziative di aggregazione, tra cui la Festa dei Vicini, che e' uno degli appuntamenti fissi da diversi anni.

Si può quindi dire, con una certa soddisfazione, che un po' alla volta il Portierato sociale sta diventando un protagonista delle iniziative di tipo socio-abitativo nel quartiere, in rete con molti altri operatori .

Alcuni esempi di intervento pratico sono :

- orientamento ed accompagnamento ai servizi sul territorio;
- supporto nell'espletamento di pratiche burocratiche e nella compilazione di documenti;
- consulenza per pratiche e servizi attinenti alla persona e/o alla conduzione dell'alloggio (Asp, Ausl, Igiene Ambientale, Servizi Telefonici, etc.);
- supporto a famiglie in condizioni di difficoltà per risolvere le piccole necessità quotidiane (accompagnamenti per spesa, farmaci, piccole manutenzioni domestiche);
- promozione di attività di socializzazione e supporto per l'organizzazione di iniziative nel quartiere (feste, mercatino, baratto, orto, corsi, etc.), attraverso il coinvolgimento delle realtà organizzate presenti sul territorio (associazioni, Servizi, gruppi informali, etc.);
- raccolta di esigenze e disponibilità per attività di reciproco aiuto (Banca del Tempo);
- mediazione dei conflitti per risolvere piccoli problemi di vicinato.

Da gennaio 2018, nell'ottica di una riorganizzazione delle risorse interne, Acer ha inteso sperimentare una gestione diretta del Portierato Sociale, tramite proprio personale, mantenendo inalterata la funzione di questo Ufficio.

Altra importante novità dell'anno in corso, è la sottoscrizione di una convenzione con il Nucleo Guardie Eco-Zoofile volontarie, con le quali Acer collabora da diverso tempo, al fine di prevenire o dirimere problematiche di convivenza derivanti da incuria o maltrattamenti di animali. Sono in programma, proprio nella sede del Portierato sociale, una serie di momenti formativi per l'utenza, sul tema della cura degli animali in condominio, tenuti da esperti in materia.

Ma molte altre sono le iniziative e le attività in programma al Portierato nei prossimi mesi, sempre a sfondo sociale o comunque utili nella fruizione dell'abitazione o nella vita di ogni giorno: ad es. i consigli di un alimentarista, la presenza di uno studente universitario in discipline sociologiche per potenziare la capacità di ascolto, l'organizzazione della Giornata dei Nonni, il coinvolgimento delle scuole del quartiere per momenti condivisi di tipo didattico e ludico, la camminata di quartiere, la bacheca di quartiere ecc....

L'impegno di Acer rispetto a questo servizio di prossimità e' stato sinora significativo, ma intendiamo potenziarlo, per quanto possibile, perché i riscontri degli inquilini ci hanno confermato che esiste un crescente bisogno di punti di ascolto, incontro, confronto, per vincere la diffidenza e l'indifferenza e lenire il disagio di una parte della popolazione.



“Il Ritrovo”
progetto di mediazione comunitaria
presso uno stabile ERP di Cesena



L'intervento

A seguito di alcune segnalazioni giunte agli uffici comunali, il Servizio di Mediazione Sociale e all'abitare di ASP Cesena Vallesavio in collaborazione con Acer Forlì - Cesena ha deciso di strutturare un intervento di mediazione comunitaria per monitorare le principali problematiche dello stabile ERP di Viale Oberdan. L'intervento è stato suddiviso in diverse fasi:

- Raccolta di informazioni, studio dello stabile e interviste ai residenti
- Incontri con i residenti
- Azioni volte allo sviluppo del senso di appartenenza alla comunità
- Interviste finali di valutazione

Il progetto

Dopo una prima fase di studio e raccolta di informazioni, portata avanti assieme all'Università di Psicologia di Bologna, sede di Cesena, è stato redatto un report come base del lavoro di mediazione. Nel report emergono le principali problematiche del condominio, in generale tutte legate alla mancanza di una vera e propria rete sociale, alla poca conoscenza tra i nuclei familiari, alla disgregazione dei legami tra vicini.

Durante gli incontri pubblici i residenti hanno più volte richiesto un intervento da parte di Acer per regolare alcune questioni irrisolte da vari anni (parcheggi insufficienti, presenza di colonie di piccioni, mancanza di illuminazione sul retro dello stabile, scarsa conoscenza tra le persone dello stabile). Il servizio di Mediazione ha lavorato su due fronti diversi: da una parte ha coinvolto l'Ente pubblico e gli uffici tecnici per interventi mirati, destinati a migliorare gli aspetti tecnici dello stabile e le parti comuni; dall'altra ha progettato e realizzato un corso di formazione per referenti di scala, al quale ha partecipato un residente per ogni scala.

Il corso per referenti di scala

Nei mesi di Aprile, Maggio e Giugno 2017 il servizio di Mediazione ha organizzato un corso per Referenti di scala suddiviso in tre incontri. Il corso aveva come obiettivo quello di fornire ai residenti informazioni specifiche e ragionate sul regolamento condominiale, di dotarli di alcuni strumenti di mediazione e di gestione di situazioni di conflitto, di spiegarli il ruolo dei servizi pubblici e le modalità di attivazione, di renderli responsabili riguardo alle segnalazioni e alla

gestione degli spazi condominiali.

Questi i principali contenuti:

- Primo incontro: Chi è il referente di scala? Quali mansioni ha? Che cos'è il regolamento condominiale?
- Secondo incontro: Cosa sono e come attivare i servizi pubblici
- Terzo Incontro: Che cos'è il conflitto? Come gestire un conflitto

Durante gli incontri il Servizio di Mediazione ha distribuito materiale utile ai referenti, come il regolamento semplificato, la scheda dei principali servizi del territorio, l'elenco dei numeri utili. In generale il corso è servito ai referenti per comprendere in maniera partecipata il regolamento, per chiarire il proprio ruolo sia di inquilini che di referenti, per confrontarsi sull'importanza della presenza delle istituzioni ma anche della presa in carico delle responsabilità da parte dei residenti.

A seguito del corso è stata fatta una presentazione ufficiale dei referenti agli altri condomini ed è stato chiesto a tutti di collaborare su alcune questioni importanti del condominio o di una singola scala.

I referenti di scala, in seguito, hanno richiesto l'intervento del Comune per la manutenzione dei giardini antistanti al palazzo, per la raccolta dei rifiuti porta a porta, per portare avanti le segnalazioni rispetto ad alcuni residenti di difficile gestione. Il servizio di Mediazione ha organizzato alcuni incontri con i responsabili del settore Verde Pubblico e dei Servizi Sociali del Comune di Cesena, durante i quali i referenti si sono sentiti liberi di esprimere opinioni e richieste direttamente all'Ente. La presenza istituzionale e la possibilità di un confronto tra pari hanno creato un clima di collaborazione e di fiducia nei confronti dell'Ente pubblico e hanno tranquillizzato i residenti rispetto all'esito delle loro richieste.

Il corso è stato anche un modo per approfondire la conoscenza reciproca tra residenti di nazionalità o di età diverse, per attivare delle risorse già presenti all'interno del condominio, per far collaborare gli abitanti su un bisogno comune, per creare nuove alleanze, per dar modo a tutti di spiegare agli altri il proprio punto di vista.

La saletta "Il Ritrovo"

Per permettere ai residenti di continuare gli incontri in autonomia, il servizio di mediazione ha portato avanti la richiesta di uno spazio ad uso autonomo degli abitanti. È stata individuata una saletta riunioni inutilizzata da quasi 20 anni, Acer ha svolto dei lavori di manutenzione per renderla

nuovamente agibile, il Servizio di Mediazione ha organizzato una raccolta di arredamenti usati tra i residenti per adeguare lo spazio.

Il 24 ottobre 2017 è stata inaugurata la nuova saletta condominiale, denominata dai residenti "Il Ritrovo".

Le chiavi della saletta sono state consegnate ai referenti di scala, i quali hanno il compito di gestirle, controllare che venga fatto un utilizzo corretto della saletta e riportare eventuali problematiche al Servizio di Mediazione.

"Il Ritrovo" è diventato il luogo delle riunioni dei referenti di scala e dei condomini ma anche un luogo di socialità e di relazioni, completamente autogestito dai residenti. La saletta, infatti, dà possibilità a tutti i residenti di ritrovarsi anche nel periodo invernale per attività ludiche o semplicemente per chiacchierare in un luogo riparato.

Sviluppi

Durante la primavera del 2018 il Servizio di Mediazione, assieme al progetto Service Learning dell'Università di Psicologia, organizzerà una serie di incontri assieme ai residenti per costruire un calendario partecipato a lungo termine delle attività della saletta "Il Ritrovo".

Numero di beneficiari coinvolti

Il progetto ha coinvolto:

- 70 famiglie residenti
- 12 referenti di scala
- 15 studenti universitari

Collaborazioni

Acer Forlì Cesena, Comune di Cesena – settore Servizi Sociali, Verde Pubblico, Ambiente, Unione dei Comuni Vallesavio, ASP Cesena Vallesavio, Università di Bologna – facoltà di Psicologia di Cesena – progetto Service Learning, progetto CASPER Emilia Romagna.



“DOPOSCUOLA E SOCIALIZZAZIONE”, il progetto ludico-didattico per bambini e ragazzi residenti nelle case pubbliche

Riferibile al gruppo **6** del pomeriggio

Obiettivi del progetto

Creare comunità, migliorare il rispetto delle regole attraverso la socializzazione e il gioco tra bambini e ragazzi residenti negli edifici gestiti dall’Azienda Casa Emilia-Romagna di Parma.

Descrizione

Il progetto è stato organizzato da ACER Parma, a partire dal mese di settembre 2017, in collaborazione con l’ufficio Casa del Comune capoluogo e con i contributi di COOP Alleanza 3.0 (donazione di materiali di cancelleria) e del Servizio EDUIREN (settore dedicato alla formazione della multiutility dell’azienda IREN, che gestisce i rifiuti a livello locale).

Nel complesso, sono stati coinvolti sei edifici, di cui tre in Via Spadolini (56 famiglie, 39 minori nella fascia di età 6-14) e tre in Via Zilioli – Vicofertile (71 famiglie, 52 minori nella fascia d’età 6-14). Il “servizio”, che viene svolto per tutto il periodo scolastico (da settembre a giugno), coinvolge 50 bambini.

Partendo da positive esperienze, quali *Giocchi di cortile* e *Centro estivo*, realizzate nell’estate precedente, si è pensato di porre in atto un’iniziativa estesa su gran parte dell’anno e negli stabili dove erano più evidenti le problematiche inerenti il rispetto delle regole, la cura delle parti comuni e il controllo dei minori lasciati liberi nei cortili dei fabbricati.

I locali comuni degli edifici coinvolti sono così diventati piccoli laboratori, che si caratterizzano per essere dei luoghi aperti dove i giovani partecipanti, oltre ad essere aiutati nello svolgimento dei

compiti, praticano attività ludiche creative e vengono stimolati ad esprimere le proprie capacità individuali nel rispetto degli altri e attraverso modalità propositive.

Al momento, oltre al supporto nella compiti e nella lettura, l'attività principale dai bambini e dei ragazzi riguarda la preparazione e messa in scena di sketch teatrali.

Occasionalmente, viene coinvolto il servizio EDUIREN che, attraverso attività di gioco specifiche, contribuisce a formare nei ragazzi la coscienza di un corretto stile di vita, sia sotto il profilo dell'educazione sportiva, con giochi finalizzati a contrastare la sedentarietà, sia attraverso la sensibilizzazione verso la virtuosa gestione dello smaltimento dei rifiuti.

Le attività sono organizzate e controllate da 5 operatori, in due pomeriggi per comparto della durata di due ore (dalle 17 alle 19): un'educatrice individuata dal Comune, un educatore individuato da Acer, due studenti universitari volontari, un referente Acer del progetto.

Il progetto "Doposcuola e socializzazione" è un tassello dell'ampio quadro di azioni e di interventi, denominato "*Una casa non è solo quattro mura*", portato avanti da Acer Parma con gli obiettivi di migliorare la vita dei propri inquilini, di rafforzare il concetto di uguaglianza, di offrire a tutti le stesse possibilità di crescita, incentivando l'utilizzo degli spazi presenti nei condomini e accompagnando le famiglie residenti all'uso corretto del bene comune.



ACER

Azienda Casa Emilia-Romagna
Provincia di Rimini

ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE E SVILUPPO DI COMUNITA' NEL COMPLESSO ABITATIVO DI TOMBANUOVA (RIMINI)

Durata del progetto: 18 mesi

Il progetto è gestito dalla Cooperativa Sociale Fratelli è Possibile

Nel 2016 ACER RIMINI ha attivato un progetto di Accompagnamento all'abitare e di Mediazione sociale presso il complesso abitativo nel quartiere Tombanuova, edificio di nuova costruzione, ubicato nel comune di Rimini, composto da 58 alloggi a canone calmierato. Il progetto ha avuto una durata complessiva di 18 mesi.

Il progetto di Mediazione sociale è stato sviluppato dall'equipe della Cooperativa Fratelli è Possibile, che collabora stabilmente con l'ente da diversi anni.

L'intervento ha visto la presenza dei mediatori sociali presso l'edificio, a cadenza settimanale per il primo anno e poi quindicinale, utilizzando come spazio la sala comune condominiale.

Alla base dell'intervento vi è stato l'intento di intervenire su molteplici situazioni critiche rilevate nel complesso abitativo nel primo periodo di assegnazione, quali: una carenza relativa al senso di comunità; una percezione di isolamento e senso di insicurezza, talvolta timore verso i vicini percepiti come "estranei" e "pericolosi"; percezione di isolamento fisico, dovuto alla distanza del complesso abitativo rispetto alle zone centrali della città; insorgenza di situazioni conflittuali tra i nuclei familiari residenti.

A fronte di ciò, il progetto è stato diviso in due aree di intervento: la prima rivolta a tutti gli assegnatari e la seconda rivolta specificatamente ai bambini.

❖ AREA 1: ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE E SVILUPPO DI COMUNITA'

Gli **obiettivi** perseguiti e raggiunti sono stati i seguenti:

- incentivare la capacità di risolvere i problemi condominiali in senso condiviso
- ridurre e ridimensionare la percezione di solitudine, insicurezza, pericolo ed estraneità
- sviluppare un senso di comunità come fattore protettivo per l'insorgenza di situazioni conflittuali
- incentivare lo sviluppo di relazioni significative tra le famiglie, per un senso di responsabilità diffuso, maggiore cura degli spazi e attenzione verso le persone
- incentivare esperienze di mutuo scambio tra gli inquilini

Per raggiungere tali obiettivi sono state intraprese le seguenti **azioni**:

- **organizzazione periodica di assemblee di scala o di condominio** in cui è stato facilitato il confronto tra gli inquilini, mediato dagli operatori per incentivare una modalità condivisa di risoluzione delle problematiche comuni e fornire strumenti concreti di gestione delle stesse
- **mediazione e facilitazione fra gli assegnatari e gli uffici ACER** in merito ad esigenze di manutenzione, alla gestione delle parti comuni, ad informazioni relative all'edificio
- **nomina di referenti di scala**, riconosciuti dalle famiglie come punti di riferimento, tali da fornire una maggiore struttura organizzativa nell'affrontare questioni riguardanti il condominio
- **utilizzo della sala comune** per attività diverse valorizzando questo luogo come spazio comune in cui vivere momenti di incontro e scambio
- **organizzazione di iniziative periodiche di incontro conviviale tra le famiglie**, come l'aperitivo di Natale, l'organizzazione della Giornata Regionale della Mediazione Sociale dell'anno 2017, la realizzazione di cineforum
- **iniziativa partecipata per la scelta di un nome al condominio** al fine di incentivare il riconoscimento di un'identità comune come uno degli elementi necessari ad incrementare la percezione del senso di appartenenza

❖ AREA 2: INTERVENTO RIVOLTO AI BAMBINI DEL CONDOMINIO

Fin dai primi mesi di insediamento, numerosi nuclei familiari hanno rilevato la problematica di disturbo e disagio arrecato dal gruppo dei bambini residenti, i quali nei momenti di gioco libero usufruivano degli spazi comuni, in particolare del porticato. Tale situazione è divenuta motivo di conflitto tra le famiglie, pertanto è stato attivato un intervento specifico dedicato ai residenti più piccoli.

Gli **obiettivi** perseguiti sono stati:

- supportare i bambini nell'elaborazione dei loro vissuti emotivi relativi al trasferimento nella nuova casa
- potenziare le relazioni all'interno del gruppo dei pari
- creare un primo gruppo dei pari in grado di svolgere la funzione di integrazione dei "nuovi arrivati"

In particolare, l'intervento è stato strutturato nelle seguenti fasi, di cui si esplicitano gli obiettivi specifici e attività:

1. **Conoscenza individuale**

Obiettivo: lavorare sulla conoscenza individuale dei singoli bambini, consentendo l'emersione di ognuno come singolo individuo caratterizzato da una specifica unicità in termini di caratteristiche personali e risorse individuali.

Attività: giochi di conoscenza e attività laboratoriali finalizzate all'incremento del senso di partecipazione.

2. **La casa come luogo in cui vivere, non solo abitare**

Obiettivo: stimolare nei bambini la rappresentazione mentale della propria casa come luogo in cui si realizza l'integrazione tra i bisogni fisici (protezione e riparo) ed emotivi (luogo di cura) ed incentivare negli stessi l'immagine della casa come primo elemento in comune, di uguaglianza, rispetto ai pari.

Attività: disegno personale sulla "mia casa", cartellone comune realizzato da tutti i bambini, momenti di condivisione delle narrazioni personali in merito alla vita nella nuova casa.

3. **Relazioni tra pari**

Obiettivo: potenziare le relazioni all'interno del gruppo dei pari e fare esperienza della relazione come risorsa ma anche come spazio in cui poter vivere momenti di difficoltà e di conflitto.

Attività: giochi di gruppo, giochi di società, creazione di spazi di dialogo e di confronto rispetto a momenti di difficoltà relazionale all'interno del gruppo.

4. **Relazione tra il gruppo dei pari e il contesto**

Obiettivo: facilitare le relazioni del gruppo dei pari con gli adulti stimolando nei bambini una graduale consapevolezza rispetto all'abitare in un luogo comune, condiviso con altri, che necessita di adeguate modalità comportamentali.

Attività: assemblee dei bambini, *circle time*, confronto sulle modalità adeguate di utilizzare gli spazi comuni, iniziative dei bambini di preparazione di sorprese per gli adulti durante le due feste condominiali: aperitivo di Natale e Giornata Regionale della Mediazione sociale.

Anche il **rispetto delle regole e l'analisi della vita di condominio** sono stati al centro delle attività sviluppate, al fine di poter mediare i rapporti con le diverse famiglie del condominio e facilitare la convivenza **affrontando alcuni conflitti** e immaginando con loro nuove soluzioni, funzionale anche ad un miglioramento delle relazioni fra le rispettive famiglie.