

# MEDIAZIONE SOCIALE

info: 059/891814 • [mediazione@aziendacasamo.it](mailto:mediazione@aziendacasamo.it)



# lo stile

## ACCOGLIENZA



## ASCOLTO

## ACCOMPAGNAMENTO




gli  
obiettivi



VIVERE IN SERENITÀ








La mediazione sociale nell'ERP si propone come metodo per facilitare le relazioni aiutando gli assegnatari degli alloggi ad aprire un **dialogo**, a migliorare le **relazioni** con i propri vicini e a promuovere attività di **prevenzione** dei conflitti, che talvolta non sono veramente tali ma più semplicemente nascondono uno stato di disagio personale che richiede **ascolto** da parte dei mediatori.

In una società moderna, complessa, che oggi attraversa una crisi profonda, non solo di tipo economico ma anche di valori condivisi, la convivenza tra le persone può diventare motivo di disagio e di scontro soprattutto nei contesti abitativi.

Le azioni di prevenzione risultano particolarmente importanti per ridurre e prevenire le cause del conflitto, per contribuire in modo determinante a migliorare la **qualità di vita** delle persone.

In quest'ottica, l'attività di mediazione sociale che ACER ha sviluppato negli anni ha offerto opportunità per **vivere meglio** la casa ed i rapporti di vicinato, diffondendo la conoscenza tra i condomini e promuovendo la cultura del **prendersi cura** della propria casa e dei propri vicini.





Nel periodo

2005-2014

# I numeri le esperienze

sono stati seguiti **265** utenti  
(**142** a Modena, **123** in provincia in 27 comuni)  
e, visto l'elemento di "ricorrenza",  
circa **1/3** degli utenti incontrati  
viene seguito, con modalità e cadenze  
anche molto diverse, per molti anni.  
Il numero complessivo di situazioni seguite  
è oltre **600**.

Le realtà collettive, invece,  
hanno interessato **77** fabbricati  
(o complessi abitativi) in **28** diversi comuni  
della provincia.

Per quanto riguarda il capoluogo  
si è intervenuti, nello stesso periodo,  
in **23** contesti abitativi.

L'utenza immigrata interessata  
individualmente è circa il **25%**

Ci sono periodi di frequentazione intensa che si  
possono alternare a latenze o fasi con contatti  
molto distanziati.

Si può dire comunque che,  
una volta stabilito il contatto,  
è fortemente probabile che l'utente  
(o il fabbricato)  
venga rincontrato,  
magari per problematiche diverse  
da quelle iniziali.

In ogni caso, nel corso dell'anno vengono  
stabilite occasioni di verifica.





ALLOGGI

CONDOMINI

SERVIZI SOCIALI

UFFICI ACER

i luoghi



Gli incontri  
con l'utente,  
quando  
non sono  
a domicilio,  
sono presso  
i Servizi Sociali  
e occasionalmente,  
soprattutto  
se funzionale alla  
gestione dell'intervento,  
presso ACER.







# gli interventi

L'attivazione dell'intervento avviene in seguito  
a quattro diversi possibili input:

1. **Condòmini o amministratori condominiali**
2. **Assistenti sociali**
3. **Utente interessato**
4. **Altri uffici ACER**





# INDIVIDUALI

Le problematiche individuali affrontate,  
nella quasi totalità dei casi in collaborazione  
coi Servizi Sociali,  
riguardano diversi aspetti dell'**abitare**,  
non necessariamente problemi di **conflittualità**.

Si va da difficoltà nella gestione dell'**immobile**,  
anche dal punto di vista igienico,  
a necessità di supporto nella gestione  
dei pagamenti dei **canoni**  
o del recupero della **morosità**.





## Il contesto abitativo

viene informato dell'intervento sul singolo assegnatario solo se e quando è stato attivato dai condòmini o dall'amministratore, oppure nel caso sia l'utente stesso a evidenziare problematiche connesse al contesto stesso.

La gestione delle dinamiche individuali comporta molto frequentemente azioni di intermediazione con altri uffici dell'Azienda, non con il contesto abitativo.

Ci si attiva per interventi o contatti diretti, per reperire informazioni da riportare all'utente in modo che possa comprenderle adeguatamente oppure per ridefinire azioni già avviate (es.: morosità, manutenzione...).



Merita di essere evidenziata l'utilità del contributo delle **mediatrici linguistico-culturali** che, per l'utenza della loro area di provenienza, accompagnano il percorso di mediazione e sostegno all'abitare non solo facilitando la **comprensione** delle problematiche ma anche garantendo agli operatori coinvolti una più precisa **interpretazione** dei comportamenti e delle dinamiche relazionali.

Alla luce delle esperienze fatte fino ad oggi, risulta significativamente meno efficace l'azione delle mediatrici in contesti collettivi, anche a causa della molto più complessa gestione dei tempi di comunicazione.





Gli interventi collettivi,  
che interessano l'intero condominio,  
comportano una fase di analisi e progettazione  
molto più complessa di quella necessaria nei casi individuali.  
La **composizione sociale** del condominio per **età**,  
tipologia dei **nuclei** e **provenienza** così come le **condizioni  
economiche** e, in particolare, la presenza o meno  
di fenomeni di **morosità** sono i primi indicatori  
che è necessario considerare.  
Altro elemento da verificare è la presenza di "risorse umane"  
interne al fabbricato e la possibilità di  
avere la collaborazione fattiva dell'amministratore.

Nella maggior parte dei casi,  
l'attivazione di questo tipo di interventi  
avviene soprattutto in conseguenza  
di una segnalazione riguardante una specifica  
situazione, ma che in fase istruttoria  
si rivela essere connessa a un insieme  
di elementi che rendono opportuno l'intervento  
sul complesso abitativo.

I soggetti segnalanti sono gli stessi  
indicati per le situazioni individuali  
(condòmini, amministratori, assistenti sociali...).

Senza eccezioni,  
è sempre fondamentale prevedere con l'utenza  
uno o più momenti collettivi  
di "aggiornamento/formazione"  
sugli elementi di base della  
gestione condominiale.



A differenza delle situazioni individuali,  
nelle dinamiche collettive emerge  
sistematicamente un atteggiamento di "delega",  
quando non addirittura di inerzia,  
rispetto alla soluzione dei problemi.

Risulta spesso difficile avere  
dichiarazioni esplicite per individuare chi viene  
ritenuto responsabile dei disagi  
segnalati. Questi dati confermano  
la necessità di attivare azioni preventive  
(**accompagnamento all'abitare**)  
che favoriscano e sollecitino  
il protagonismo positivo dell'utenza.





Una volta verificata la situazione e ipotizzato un percorso di **mediazione comunitaria**, si considera la possibilità/opportunità di attivare ulteriori risorse che spesso si sostanziano nella collaborazione con **Cooperative Sociali** portatrici di competenze specialistiche.

A Modena da oltre un decennio è consolidato il rapporto di collaborazione con **Punto d'Accordo**, che consente, oltre a una più semplice individuazione dei ruoli una maggiore efficacia dell'intervento, un significativo contenuto dei costi



In molti altri Comuni  
sono state attivate Cooperative Sociali  
che possono mettere a disposizione personale  
adeguatamente formato,  
i budget destinati a questo scopo, preventivamente definiti,  
sono stati sempre ampiamente rispettati.



VIA GIANNONE  
CAMPOSANTO

VIA LULLI  
MODENA

VIA RICCOBONI  
TESTI  
MODENA

VIA VIVALDI  
BOMPORTO

PROTAGONISTI ATTIVI E COMPETENTI

VIA DE GASPERI  
ZOCCA

VIA PIRANDELLO  
VIGNOLA





le  
persone  
al centro



