



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Nazionale: ON 2 - Integrazione - Piani d'intervento regionali per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi - Autorità Delegata - IMPACT

Obiettivo Specifico: 2.Integrazione / Migrazione legale

Piano Regionale Multi-Azione CASPER II - PROG 2350

Interventi di mediazione e coesione sociale

22 luglio 2020

Carla Dessi e Marcello Balestrieri





Gli ambiti di applicazione

- ✓ La mediazione scolastica
- ✓ La mediazione familiare
- ✓ La mediazione commerciale
- ✓ La mediazione penale
- ✓ La mediazione sociale e comunitaria
- ✓ Mediazione sanitaria
- ✓ Mediazione nelle imprese



Le caratteristiche dei contesti

- isolamento territoriale (confini urbanistici, grosse arterie stradali, ferrovie, aree dismesse,)
- isolamento sociale, (una cattiva fama, aree confinanti con contesti molto diversi)
- alto livello di Indigenza e povertà
- edilizia popolare privata e pubblica
- Mobilità e *turn over* (a volte caratterizzati da fenomeni migratori e cambiamento del tessuto sociale,)
- Forte identità (*spesso negativa*)





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

Regione Emilia-Romagna



I bisogni dei cittadini

- Sentimenti di solitudine e insicurezza
- Percezione di distanza e abbandono da parte delle amministrazioni pubbliche
- Bisogno di sicurezza nei quartieri e nei condomini
- Problemi di natura economica e perdita lavoro
- Mancata erogazione di servizi nei contesti abitativi (gas, acqua, manutenzione)
- Diffusione di conflittualità e intolleranza
- Bisogno di intermediazione linguistica e culturale
- Bisogno di consulenza (psicologica, educativa, legale e condominiale, ...)





Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



 MINISTERO
DELL'INTERNO

I bisogni delle amministrazioni pubbliche

- Dare risposte puntuali a contesti multiproblematici
- Bisogno di ri-generare quartieri dormitorio
- Essere sostenuti nel contatto con i cittadini
- Avere una «fotografia» dei problemi
- Consulenza per individuare strategie di intervento per presidiare contesti urbani «fuori controllo»
- Trovare finanziamenti per continuare a intervenire
- Ridurre i costi interventi servizi sociali
- pensare strategie e soluzioni innovative costruite su logiche non assistenziali



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Le nostre strategie

- Presidi condominiali
- Attivazione di tavoli casa (amministratori pubblici, di condominio, servizi, volontariato)
- Attività di mediazione dei conflitti
- Facilitazione nella predisposizione di piani di rientro sulle morosità e sperimentazione di meccanismi premiali (voucher e microcredito) per rientrare dalle morosità
- Costituzione di reti di cittadini per la realizzazione di attività e momenti aggregativi volti a migliorare il clima nei quartieri
- Redazione partecipata di vademecum condominiali tradotti in diverse lingue
- Facilitazione e coordinamento di reti tra i servizi e le diverse risorse territoriali
- Organizzazione di eventi pubblici informativi sui temi dell'abitare
- Ascolto e orientamento ad altri servizi





Valori e Principi guida

- l'autodeterminazione della persona e la restituzione delle proprie responsabilità
- Non obbligatorietà dell'intervento
- Puntualità e flessibilità dell'intervento
- La promozione di un paradigma riparativo nella gestione delle relazioni
- Il coinvolgimento attivo della comunità
- L'attenzione alla storia e alle radici
- L'attenzione alle diverse identità culturali
- Il contenimento dell'allarme sociale



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



Quali attenzioni per una metodologia di prossimità?

- **Continuità nell'attivazione di presidi territoriali** e condominiali volti all'ascolto e all'orientamento ad altri servizi
- **Attivazione di spazi di confronto e progettazione** tra diversi soggetti del territorio (amministratori pubblici, forze dell'ordine, scuole, terzo settore, cittadini, parrocchie, volontariato)
- **L'affiancamento e la consulenza come strumenti** per consolidare le competenze delle persone in difficoltà (tecniche e relazionale)
- **Costituzione e il consolidamento di reti di cittadini** per la realizzazione di attività e momenti aggregativi volti a migliorare il clima nei quartieri
- **Redazione partecipata di strumenti informativi** e di comunicazione (vademecum condominiali, bacheche informative, tradotti in diverse lingue...)
- **Facilitazione e coordinamento** di reti tra i servizi e le diverse risorse territoriali
- **Organizzazione di eventi pubblici**



Mediazione sociale e insicurezza: una premessa teorica

Efficacia collettiva (*collective efficacy*), definita come coesione tra i residenti di una stessa area combinata con una condivisione di aspettative circa il controllo informale dello spazio pubblico.

Così, **quanto più le persone sviluppano rapporti di fiducia reciproca e di solidarietà e partecipano attivamente alla vita del quartiere, tanto più il quartiere in cui vivono è sicuro.** In questa prospettiva, l'emergere del problema insicurezza viene collegato a una diminuzione dei livelli di efficacia collettiva, vale a dire a un progressivo deterioramento dei rapporti di fiducia e di solidarietà tra i residenti insieme a un progressivo disinteresse per le sorti del quartiere.

In altre parole, l'insicurezza è in rapporto a una **crisi di fiducia nella capacità della collettività di regolare i conflitti sociali** e a sentimenti di disaffezione verso il proprio quartiere.

(Roberto Cornelli 2002)



Domande per il gruppo

- ***Quali aspetti occorre presidiare, che cosa serve e che cosa eventualmente manca agli operatori e ai mediatori interculturali per sviluppare percorsi di mediazione comunitaria dei conflitti ed esercitare funzioni mediative nell'ambito del proprio ruolo professionale?***
 - ***Che cosa potrebbe prevedere il Piano Regionale per favorire lo sviluppo di pratiche di mediazione comunitaria?***
1. Promuovere occasioni di partecipazione e lavorare nella prospettiva della fiducia reciproca
 2. Nell'ambito dei servizi sociali i conflitti si generano spesso in relazione ai bisogni e alle aspettative delle persone che il servizio non riesce ad attendere pienamente. Sarebbe necessario lavorare con competenze mediative anche nella relazione con l'utenza; gli operatori, pur con formazione ed esperienza, non sempre riescono a gestire facilmente queste situazioni
 3. Favorire la capacità delle persone di aumentare la propria autonomia, a partire dalle competenze linguistiche
 4. Le persone che si rivolgono ai servizi sociali sono aumentate a dismisura, per prevenire i conflitti sono decisive competenze di ascolto e accoglienza. Riuscire, anche se il tempo è sempre poco, a garantire spazi di ascolto dedicati, utili anche a far emergere le risorse delle persone
 5. Ascolto e sospensione del giudizio. Utile garantire opportunità di formazione a tutti gli operatori che entrano in contatto con l'utenza
 6. Promuovere occasioni di informazione e comunicazione nei contesti più "caldi", quelli con più bisogno di mediazione sociale



Domande per il gruppo

7. È importante favorire la conoscenza delle persone, anche dedicando il tempo necessario. Non avere troppa paura dei conflitti ma contemplarlo nelle relazioni
8. Gli operatori sono più bravi a focalizzarsi sulla relazione interpersonale, uno a uno, dovremmo riuscire a concentrarci di più sulle caratteristiche del contesto e sulle politiche complessive, non solo sul bisogno del singolo
9. Maggiore coinvolgimento da parte dei policy maker e delle posizioni apicali delle organizzazioni della dimensione operativa
10. Importanza della lingua per entrare in contatto con le persone ed esercitare funzioni mediative
11. Promuovere intercultura anche attraverso il cibo
12. Serve tenere alta l'attenzione su queste figure chiave: mediatori culturali e mediatori sociali dei conflitti. Figure su cui bisogna continuare a investire, anche in termini di formazione
13. Il servizio educativo deve tornare a lavorare con la comunità in strada

«Parole chiave»: *fiducia, condivisione, partecipazione*