



anno 2014

La mediazione sociale

Diritti e doveri degli inquilini: regole di buon vicinato



Argomenti

- L'utilizzo dell'alloggio
- Il servizio di mediazione
- Il regolamento Comunale per la gestione delle parti comuni.

I CONFLITTI

Il lavoro del mediatore sociale consiste nel favorire l'emergere delle risorse più positive tra gli abitanti, promuovendo la concezione del vicinato come solidarietà attiva e stimolando un nuovo protagonismo per una migliore convivenza.

Il conflitto rappresenta uno degli aspetti della convivenza di diverse persone. Avere disaccordi, idee contrastanti, discutere sono situazioni normali, date dalle circostanze che si verificano quotidianamente. Nella società attuale, sempre più complessa, in cui i cambiamenti implicano una tensione frenetica nell'affrontare le nuove dinamiche – leggerle, capirle, decodificarle – **la capacità di gestire i conflitti diviene un fondamentale strumento di coesione.** Nei fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica la conflittualità è sempre più spesso intrecciata a condizioni di marginalità o di disagio sociale. In un contesto generale di questo tipo la gestione della convivenza si rende quindi particolarmente complessa. Un conflitto non riconosciuto o non affrontato può degenerare in episodi di violenza, in reciproci danneggiamenti intenzionali, sia sul piano psicologico che, talvolta, fisico. Affrontare i problemi attraverso azioni unilaterali implica spesso il tentativo, implicito o esplicito ma sempre "violento", di "eliminare" la controparte senza alcun tipo di incontro, chiedendone l'espulsione o il trasferimento.

LE SOLUZIONI

Chi vive negli alloggi di E.r.p. necessita degli adeguati strumenti per convivere con il disagio e il malessere altrui, accettando le diversità e le debolezze di cui ognuno è portatore. Riconoscere il diritto di convivenza al di là delle molteplici "differenze" è oggi un requisito indispensabile, per contrastare l'attuale tendenza alla chiusura, al rifiuto, alla negazione dell'altro. Il ruolo autentico della mediazione sociale concorre a riconoscere, affermare e rafforzare gli effetti positivi della **convivenza**, del **buon vicinato**, delle amicizie tra condomini. La funzione del mediatore fa perno sull'idea che sia indispensabile promuovere e ribadire i valori della convivenza, della **cooperazione**, del **riconoscimento reciproco**, della **solidarietà**, riportando l'attenzione sull'importanza dei **beni comuni**: la casa, gli spazi verdi, la sicurezza.

I d i v i e t i

COMUNALE

- Non posso sovraccaricare con pesi eccessivi i pavimenti, i balconi, i sottotetti, i tetti e tutti gli altri vani.
- Non posso lasciare utensili, attrezzi o altro materiale negli spazi comuni, sui balconi, sulle finestre, sui ballatoi e sulle terrazze. Se metto vasi di fiori o piante sulle terrazze e sulle finestre, devo controllare che siano legati o fermati in modo sicuro per evitare la loro pericolosa caduta. Quando inaffio devo fare attenzione che l'acqua e il terriccio delle piante non arrechino danni alle persone, agli altri appartamenti o alle cose sottostanti.
- Devo accompagnare sempre il mio animale e devo prendere tutte le misure di sicurezza (guinzaglio e museruola). Devo inoltre rispettare le norme igieniche, pertanto devo fare attenzione che il mio cane o il mio gatto non sporchi il pianerottolo e, se accompagno il cane in giardino, devo munirmi dell'apposito sacchetto per gli escrementi. Sono perfettamente a conoscenza del fatto che la legge ritiene responsabili i proprietari per i danni eventualmente arrecati a cose o persone dai propri animali.
- Non posso trasgredire il regolamento sulla circolazione e quello sul parcheggio ed il lavaggio di auto, moto e biciclette. Posso parcheggiare questi mezzi solo negli appositi spazi che sono stati previsti dall'assemblea di autogestione, del condominio o da ACER.
- Non posso modificare l'estetica del fabbricato o installare impianti nel condominio o nelle parti comuni senza avere autorizzazione scritta di ACER o di altre autorità.
- Non posso piantare, potare, recidere o abbattere piante, oppure coltivare ortaggi e fiori nelle aree comuni senza autorizzazione scritta da parte del condominio o di ACER. Se procuro danni dovrò pagare. Nel caso in cui non sia possibile individuare il responsabile, i costi saranno divisi tra gli assegnatari del condominio.
- Non posso installare antenne radio, antenne televisive o satellitari, condizionatori o altri impianti senza autorizzazione scritta di ACER. Farò attenzione a non installare apparecchi riceventi o trasmettenti che interferiscano sulla corretta ricezione delle televisioni.

IL REGOLAMENTO

- Non posso scuotere o battere tappeti, stuoie e coperte dalla finestra verso la strada o sui ripiani delle scale. Posso però batterli dai balconi o finestre che danno sul cortile oppure negli spazi appositamente previsti (se il regolamento di Polizia Urbana lo permette).
- Non posso installare tendaggi, stenditoi o attrezzature varie alle finestre, sui balconi o terrazze se prima non ottengo il permesso scritto di ACER, dell'autogestione o del condominio.
- Non posso lasciare biciclette, motorini, auto, attrezzi, utensili o altri materiali ingombranti, anche se per poco tempo, nelle parti comuni (atri, scale, giardini). Posso lasciare l'auto solo negli appositi spazi. ACER può far rimuovere auto o altro materiale lasciato nelle aree comuni senza permesso. Le spese per la rimozione sono addebitate ai proprietari degli oggetti spostati; se non si conoscono i proprietari le spese vengono equamente divise tra gli abitanti del condominio interessato.
- Non posso spaccare legna o altro materiale sulle scale, sui pianerottoli, nei corridoi, sui balconi o nelle soffitte.
- Non posso gettare negli scarichi del WC o dei lavandini materiali che possono danneggiarli o otturarli.
- Non posso tenere sostanze maleodoranti, materiale infiammabile, esplosivo o qualsiasi cosa potenzialmente pericolosa per la sicurezza.
- Non posso tenere bombole di gas metano, gpl o altro materiale infiammabile oltre le quantità strettamente necessarie per l'uso domestico (cucina, riscaldamento...). Devo conservare ed utilizzare questo materiale seguendo tutte le indicazioni e le norme di sicurezza previste.
- Non posso lasciare aperte porte e cancelli delle aree comuni per evitare che estranei si introducano nel condominio senza permesso
- Non posso lasciare immondizie o rifiuti nel cortile o in altre aree comuni, lungo la strada o nelle sue vicinanze; devo invece utilizzare i cassonetti facendo attenzione a rispettare, se possibile, la raccolta differenziata

MEDIAZIONE

Cos'è

E' la creazione di uno spazio d'incontro ove le persone interessate si danno la possibilità di confrontarsi e di gestire un conflitto con la presenza e l'aiuto di una terza persona, il mediatore, in una logica di collaborazione, per il raggiungimento di un maggior benessere nell'interesse reciproco.

E' un percorso di informazione e condivisione con i residenti rispetto ai mutamenti sociali, normativi e tecnologici che caratterizzano la vita negli alloggi ERP. L'arrivo di cittadini di nazionalità diverse, le nuove norme in materia di regolamento condominiale, l'uso dei nuovi fabbricati in classe A e la raccolta differenziata sono temi che la mediazione spiega ai cittadini.

E' un mezzo di promozione della partecipazione diretta dei cittadini alle scelte che li riguardano, come strumento per la cura della coesione sociale, per lo stimolo delle capacità relazionali e del sentimento di appartenenza. Lo sviluppo di percorsi partecipativi rende più efficace la condivisione e l'apprendimento delle regole di convivenza. Anche l'utilizzo diretto di strumenti informativi/educativi sulle regole condominiali (opuscoli, libretti, brochure) trova nell'approccio relazionale e partecipativo della mediazione un sistema utile ad aumentarne l'efficacia e a far comprendere il limite oltre il quale viene attivato l'intervento sanzionatorio dell'ente.

La mediazione sociale è l'insieme delle pratiche volte ad affrontare e prevenire i conflitti laddove questi si manifestano, favorendo percorsi che permettano ai cittadini di assumersi responsabilità e di attivarsi per gestirli. La mediazione può essere considerata un mezzo di costruzione e gestione della vita sociale nei contesti urbani abitativi più caratterizzati da complessità, instabilità relazionale e/o marginalità socio-economica, dove si affermano spesso dinamiche all'insegna della conflittualità, del misconoscimento reciproco e del senso di insicurezza nel vivere gli spazi comuni.

COSA NON E'

NON E' un dispositivo che esprime la sua efficacia attraverso un'attivazione occasionale, ma manifesta al meglio le proprie potenzialità quando il concetto di prossimità (vicinanza, condivisione) si concretizza nella continuità e nella ricorsività degli interventi e delle interazioni

NON E' sinonimo di mediazione linguistica o interculturale, le cui finalità vanno in una direzione diversa o complementare. Da una parte, c'è uno strumento comunicativo che vede nel codice linguistico un veicolo di informazione che necessita di competenze specificamente linguistiche e culturali; dall'altra, c'è un ruolo prevalentemente dedito ad interconnettere, sul piano dei bisogni, i cittadini, tra di loro e con gli enti, le istituzioni, i servizi preposti a far fronte a tali esigenze.

LA RICERCA

- **Interviste individuali mirate;**
- **Incontri assembleari;**
- **Analisi di banche dati disponibili;**
- **Questionari a gruppi o contesti circoscritti**

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 o dell'utente stesso è di grande importanza per indirizzare gli interventi nella maniera più corretta ed efficace.

La ricerca sociale, pur tenendo conto delle risorse e del tempo che richiede, riveste grande importanza per ACER. I suoi operatori possono essere "occhi ed orecchi" sul territorio, riportando in Azienda un *feedback* di informazioni e dettagli che spesso consentono azioni di contenimento dei costi. Inoltre il rapporto con l'utenza contribuisce ad infondere senso di sicurezza e di accoglienza, consolidando l'autorevolezza dell'Azienda anche nei confronti della Committenza e delle altre Istituzioni.

La mediazione sociale favorisce la costruzione di reti di relazione tra i vari soggetti operanti nella realtà sociale in cui interviene. Per questo è determinante la formalizzazione istituzionale della mediazione da parte delle ACER, innanzitutto al proprio interno e presso gli enti con cui collabora. Di grande importanza è la capacità dei mediatori di costruire relazioni positive e di collaborazione con gli operatori degli Uffici Casa Comunali, dei Servizi Sociali, dei Centri di Salute Mentale, della Polizia Municipale e di altre realtà locali organizzate.

L'operatore sociale ACER si inserisce nell'insieme di servizi e di autorità che regolano la vita delle comunità. Costruire una rete di collaborazioni permette di avere più strumenti a disposizione nel momento del bisogno e dell'emergenza, ma anche e soprattutto di rendere concreta una progettazione sociale lungimirante e composita. Al contrario l'isolamento produce minore efficacia degli interventi.

LA RETE

- **Uffici Tecnici (nella progettazione urbanistica e dei fabbricati);**
- **Servizi Sociali (tavoli di lavoro per una concertata progettazione di interventi);**
- **Forze dell'Ordine (attività a sostegno di sicurezza e contrasto dell'illegalità)**
- **Uffici Comunali Politiche Abitative (nella fase di assegnazione degli alloggi, sfratti, cambi alloggio);**
- **Volontariato (organizzazione di eventi, corsi, rafforzamento vita sociale, assistenza).**

I
m
i
e
i
d
o
v
e
r
i

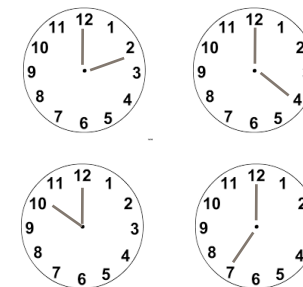
Buone pratiche

- Devo avvisare Acer se nel mio stato di famiglia cambia qualcosa per poter regolarizzare la nuova situazione. Esempio: se mi nasce un bambino, se ospito temporaneamente un amico, se mio figlio lascia la famiglia o se purtroppo muore un mio convivente devo comunicarlo tempestivamente.
- Devo ricordarmi di chiudere sempre i rubinetti dell'acqua e del gas prima di andare a dormire, ed in modo particolare se lascio l'appartamento per qualche giorno. È importante, perché se procuro danni al mio appartamento o a quello dei miei vicini, sarò io che dovrò pagare tutte le riparazioni.
- Devo permettere ad Acer di fare ispezioni e controlli nel mio appartamento o nel garage che mi è stato assegnato per verificare che tutto sia regolare.
- Posso comunicare importanti notizie di interesse comune ai miei vicini, usando le bacheche o gli appositi spazi.
- Devo permettere la corretta gestione e manutenzione dell'impianto autonomo di riscaldamento, se presente, aggiornando il libretto dell'impianto.

COMUNALE

- Posso organizzare feste o incontri con i miei vicini solo negli spazi comuni, facendo attenzione a non disturbare con rumori troppo forti. So che queste aree sono comuni e che tutti hanno lo stesso diritto di usufruire di questi spazi, pertanto non posso utilizzarli come se fossero solo miei e devo fare attenzione a non creare situazioni potenzialmente pericolose per me e per gli altri.
- È importante anche rispettare il riposo dei miei vicini, pertanto farò attenzione a non fare rumore dalle ore 14.00 alle ore 16.00 e dalle ore 22.00 alle ore 7.00.
- Il sabato e la domenica, e tutti i giorni festivi, il riposo si prolunga fino alle ore 9.00.

Rispetto del silenzio



Uso dei locali

- Devo usare correttamente il mio alloggio.
- Devo curare il mio appartamento e tutti gli spazi in comune (scale, atri, sale comuni, cortile o giardino...).
- Devo rispettare i turni delle pulizie delle aree comuni organizzati dall'autogestione, dal condominio o da Acer.
- Devo usare il mio alloggio solo per abitarvi, a meno che io non abbia un'autorizzazione scritta di Acer che mi permette di usarlo diversamente.
- Non posso usare cantina, garage o soffitta per attività lavorative o, peggio, come abitazione. Ogni spazio ha una sua funzione e non posso usarlo per altre ragioni: il garage serve per parcheggiare l'auto o per sistemare gli oggetti ingombranti, la cantina per le scorte di acqua, di alimenti o per altro materiale che non uso spesso.

IL REGOLAMENTO

Igiene e pulizia



- Devo ricordarmi di fare pulire almeno ogni due anni gli apparecchi a gas e le relative canne fumarie e, almeno ogni anno, quelle delle stufe a legna. Queste operazioni devono essere eseguite da un tecnico specializzato.
- Devo pulire regolarmente il mio alloggio, evitando la formazione di condense e muffe che possono rovinare e rendere malsano il mio appartamento (*per prevenire la muffa basta arieggiare le stanze regolarmente, aprire le finestre della cucina dopo aver cucinato e quelle del bagno dopo essermi lavato se vedo che si è accumulata troppa umidità*).
- Devo rispettare i regolamenti e i consigli igienici che mi danno le aziende che mi forniscono luce, acqua, gas e telefono; o comunque tutti i consigli che mi vengono dati

s t r u m e n t i

Benessere abitativo

Il benessere e le buone relazioni sono le basi fondamentali per prevenire i conflitti o per affrontarli in maniera positiva ed efficace. Gli obiettivi sono:

- Integrazione abitativa tra culture diverse, presenza calibrata nei fabbricati, di nuclei familiari con differenti provenienze.
- Ri-progettazione partecipata di aree comuni, attraverso la quale accogliere e valorizzare le proposte dei residenti.
- Animazione sociale per anziani/adolescenti, attraverso l'organizzazione di eventi, corsi, occasioni di incontro per gli assegnatari, possibilmente utilizzando gli spazi comuni disponibili.

GLI OBIETTIVI

Condivisione delle regole

Promuovere la conoscenza e la condivisione delle regole è tra gli obiettivi del nostro servizio. I regolamenti condominiali, le regole che disciplinano le relazioni con l'Azienda ACER e le norme degli Uffici Comunali per le Politiche Abitative, sono i pilastri che regolano i rapporti formali negli alloggi ERP.

Il mediatore può sicuramente facilitare la comprensione di questi aspetti, a volte anche molto tecnici; promuoverne – anche durante le assemblee condominiali – il rispetto e la concertazione; aiutare i condomini a istituire nuove regole in base a nuovi bisogni. Il mediatore non può occuparsi, però, dell'irrogazione delle sanzioni – sicuramente necessarie per il corretto rispetto delle leggi.

Accompagnamento all'abitare

Rappresenta una delle principali attività a carattere preventivo. Una comunicazione efficace e adeguata verso il singolo utente – laddove possibile – permette agli assegnatari, nuovi e non, di acquisire migliore consapevolezza sulle regole dell'Erp, le norme di buon vicinato (che non possono essere più date per scontate, né per fisse e immutabili) e i vicini stessi.

È una forma importante di prevenzione dei conflitti, che va necessariamente tarata rispetto alle singole realtà e contesti. Importante è anche la produzione di materiale informativo adeguato, destinato a una prima accoglienza. È poi possibile costruire campagne informative per tipologia di utenza (ad esempio immigrati, anziani, adolescenti, etc.) o per tipologie costruttive (ad esempio, sul corretto uso dei fabbricati in classe A energetica)

LE TAPPE DELLA MEDIAZIONE

L'estrema varietà delle situazioni che richiedono l'intervento dei mediatori, le caratteristiche proprie di ogni territorio, la "storia" di ogni singolo fabbricato intrecciata a quella degli utenti, rendono estremamente difficile schematizzare in formati predefiniti l'operatività dei mediatori sociali. Tuttavia, sempre più spesso, è necessario poter riportare, sia alle Acer che ai Comuni committenti, anche dati numerici che, seppur sommariamente, rappresentino le attività di mediazione. Inoltre, per i mediatori stessi, disporre di elementi conoscitivi anche solo grossolanamente standardizzabili, diviene base per una più efficace progettazione degli interventi.

IL RICONOSCIMENTO

La relativa novità rappresentata dalla mediazione sociale può portare a considerare quest'ultima come un servizio marginale di Acer. In realtà, il numero di persone su cui si interviene, le richieste diversificate relative ai bisogni emersi e la quantità di informazioni raccolte *in loco*, fanno sì che il mediatore ricopra un ruolo rilevante nelle relazioni tra gli utenti e tra questi ultimi e l'azienda. È necessario, quindi, integrare al meglio il mediatore nei diversi ambiti aziendali (dalla progettazione alla manutenzione) aggiornandolo costantemente sulle decisioni e sugli interventi. È inoltre importante che l'azienda stessa presenti il servizio di mediazione ai cittadini residenti nei luoghi d'intervento (ad esempio con una lettera all'avvio di un percorso mediativo).

Il mediatore si pone in maniera imparziale ed equidistante, al fine di essere riconosciuto come colui che agisce nell'interesse comune e che non prende le parti di nessuno. È una figura di ponte tra le esigenze dei cittadini e le possibilità offerte dal tessuto sociale e urbano che li circonda; dal vicino di casa all'azienda, fino ai servizi comunali preposti, il mediatore si pone come centro di scambio e imparziale punto di riferimento.

L'IMPARZIALITA'

m
o
d
e
l
l
o
o
p
e
r
a
t
i
v
o

LA CONTINUITA'

Perché un servizio di mediazione sociale sia efficace, è necessario che gli operatori possano lavorare con continuità e regolarità temporale; interventi brevi e discontinui non permettono un'approfondita conoscenza di persone e contesti, né favoriscono interventi complessi come, ad esempio, la strutturazione di una rete di risorse interne ed esterne.

Costruire occasioni di empowerment significa lavorare sulle persone coinvolte nei percorsi mediativi in modo da farle sentire "in grado, in potere e in dovere di fare", promuovendo quindi le risorse interne ai condomini e la partecipazione attiva ai processi di gestione, e strutturando nel lungo periodo processi di auto-promozione del benessere.

L'EMPOWERMENT

LA PROSSIMITA'

Il mediatore lavora sul campo, incontra le persone presso le loro abitazioni, ascolta disagi e bisogni guardando con i propri occhi la realtà. La presenza e la prossimità, oltre che fondamentali per la comprensione dei fenomeni, aumentano la fiducia e l'empatia con il cittadino in difficoltà. Spesso rappresentano la prima forma di cura e soluzione alla crisi: l'ascolto attivo e partecipato, nella maggior parte dei casi, facilita la conciliazione e previene futuri conflitti.

Una forma di valutazione e verifica *in itinere* e *ex post* si rende necessaria vista la natura stessa della mediazione sociale. Il percorso di mediazione, infatti, si innesta su processi sociali sedimentati nel tempo e a sua volta promuove nuovi meccanismi. Conflitti latenti e manifesti, liti e dinamiche relazionali preesistenti all'arrivo del mediatore, attraverso un percorso di conciliazione mutano la loro natura trovando nuove forme, a volte positive (ad esempio, la sottoscrizione di un accordo, atteggiamenti meno ostili, etc.), a volte negative (ad esempio, nuovi elementi di conflitto). È necessario quindi monitorare i luoghi di intervento a distanza di tempo, al fine di verificare l'esito del percorso, di ritrarre gli interventi e di valutare nuove azioni e nuovi strumenti.

LA VERIFICA