

# Mediazione di comunità a Bologna

Gregorio Dimonopoli\*

Cooperativa sociale Nuova Sanità  
Settore Sicurezza Comune di Bologna

## Premessa

Il Servizio di Mediazione di Comunità è stato incluso nelle attività di Nuova Sanità Cooperativa Sociale dal 1999. Questa nuova esperienza si è naturalmente collocata nell'area della prevenzione e dell'esclusione sociale, nella quale, da anni, altri nostri servizi operano sul territorio della città a favore di persone che versano in stato di difficoltà o di povertà estrema (senza fissa dimora, tossicodipendenti, immigrati). Questa collocazione ha inoltre rappresentato un ulteriore rafforzamento di una primaria rete interna alla stessa cooperativa, consentendo peraltro un significativo rafforzamento anche dei rapporti con le istituzioni e i loro servizi presenti nei territori (d'ora in poi definiti, indicativamente, quartieri). L'arricchimento della rete dei nostri servizi presenti nella città ha comportato, segnatamente, anche un'ulteriore arricchimento di confronti e scambio di metodologie tra gli stessi coordinatori e gli operatori di esperienze d'intervento su fronti di prima linea nel sociale; buone prassi, queste, sperimentate in un campo sempre estremamente delicato quale è quello delle pratiche di contenimento di forme di burnout professionale.

## Il servizio di mediazione di comunità

Il lavoro di mediazione di comunità si fonda sull'obiettivo principale di promuovere una comunità «competente», capace cioè di mettere in campo le proprie risorse e competenze nella risoluzione delle situazioni di crisi. Si intende quindi come me-

\* Coordinatore del servizio. Contatti: [info@nsanita.it](mailto:info@nsanita.it); Settore Sicurezza Comune di Bologna, responsabile attività sociali di prevenzione, Barbara Grazia: [barbara.grazia@comune.bologna.it](mailto:barbara.grazia@comune.bologna.it).

di azione, non solo un modello teorico, ma anche un vero e proprio metodo di lavoro, che si concretizza in un sistema integrato di interventi, con il fine ultimo di sapere rispondere in modo adeguato ed efficace alla crescente domanda di sicurezza sociale che la comunità pone, e di prevenire l'insorgere di situazioni conflittuali. In tal senso il Mediatore è il tecnico che conosce il territorio e le sue problematiche in senso lato (sociali, strutturali, organizzative...) ed è competente nel favorire il dialogo tra i cittadini e le istituzioni, nella ricerca delle risorse presenti sul territorio, nello sviluppare le capacità dei soggetti direttamente coinvolti nei processi di interazione sociale, di gestire le dinamiche relazionali, di trasformare la presenza dell'altro in possibilità ed opportunità, di costruire nuovi spazi di incontro e socialità. Il coinvolgimento dei cittadini deve saper essere attivato anche in quegli spazi non istituzionali che fungano comunque anch'essi ad un processo di regolazione sociale. La mediazione di comunità è per suo stesso assunto una risorsa preventiva, lavorando su un processo che tende ad un'evoluzione dinamica delle situazioni che si preannunciano critiche, contribuendo attivamente all'apertura di canali di dialogo altrimenti preclusi in situazioni già criticizzate da un conflitto prolungato. Peraltro verso il mediatore di comunità deve comprendere anche la necessità, in determinate condizioni, di stimolare la dichiarazione aperta della conflittualità. Questo non vuole suggerire un atteggiamento provocatorio, bensì la chiara traduzione esplicita di ciò che, a livello solo latente, potrebbe successivamente rivelarsi in azioni o chiusure estremizzate, quindi ben più gravi di una aperta dichiarazione di disagio o diffidenza verso l'altro. La consapevolezza tecnica del mediatore di riconoscere i luoghi e le reali motivazioni dei conflitti all'interno di una comunità di residenti di una certa zona, riveste una forte valenza nell'ampia analisi sulle politiche di sicurezza urbana e sulle motivazioni che spingono le comunità a reagire verso ciò che ingenera il contrario.

## Formazione

Il processo formativo, inserito in un ampio quadro che contemporaneamente sviluppava professionalità dedicate alle svariate forme del disagio sociale (tossicodipendenze, disagio giovanile, prostituzione, etc.) ha avuto come importante premessa la continua messa in rete e con un continuo confronto di queste diverse esperienze, tutte inserite in un contenitore progettuale unico chiamato «Bologna Sicura». È indubbio che una delle prerogative più importanti di questo progetto consistesse nel lavoro formativo già direttamente integrato con quello svolto da operatori sociali di diverse discipline e preesistenti nell'operato della sicurezza sociale (in particolare assistenti sociali e ruoli educativi), così come anche con altre tipologie di operatori della sicurezza urbana quali gli agenti di polizia municipale, anch'essi inseriti in un contesto formativo parallelo, e periodicamente coincidente a quello di altre figure prima elencate.

La conoscenza teorica della gestione conflittuale all'interno di una comunità di cittadini, o tra comunità diverse di questi, si è realizzata con ampia attenzione anche verso quella che era la necessaria consapevolezza dell'importanza rivestita dai servizi istituzionali (così come per il privato sociale, l'associazionismo ed il volontariato), visti non solo come garanzia di attuabilità dei piani progettuali (competenze decisio-

nali e risorse economiche pianificabili), ma anche come risorse con le quali confrontarci costantemente, per verificare possibili influenze di cambiamento nelle politiche sociali di prevenzione adottabili. Questo a spetto riveste una delicatezza che, in generale, rischia spesso di limitare sviluppi innovativi sacrificati a prassi non sempre aggiornate alle condizioni di mutamento nelle dinamiche di convivenza urbana. Non si tratta infine di mutuare, per la mediazione di comunità, altre conoscenze professionali in una rischiosa duplicazione di competenze già afferenti ad altri professionisti, quanto piuttosto di lavorare proprio sull'unicità di un'esperienza ricettiva dei bisogni raccolti sempre dal territorio, e coniugandole con questa forma nuova di elaborazione e diagnosi che il mediatore di comunità è in grado di offrire ai cittadini; il tutto con una gestione (non semplice) di non ergersi mai a parte giudicante di una delle parti in controversia.

Questa formazione ha infine favorito non solo la creazione di strumenti per la ricomposizione dei conflitti ma anche un'analisi, critica, sulle forme di aggregazione e di diverse interazioni sociali che debbono instaurarsi in quelle comunità che si sentano minacciate da vere o presunte aggressioni, o da semplici «invadenze», senza averne di queste una concreta conoscenza. È sulla costruzione di punti comuni condivisi che si misura la costante scommessa del mediatore, sapendo altresì però misurarsi nell'analisi, antecedendola al suo intervento, con la gamma dei fallimenti riscontrabili in precedenti interventi, o anche con il rischio di produrne uno nuovo.

## Organizzazione del servizio

Il Servizio di Mediazione di Comunità è inserito in un organigramma che compone il Settore Sicurezza del Comune di Bologna (adottando l'indicazione di Legge che ha sostituito «Assessorato» con «Settore»). Tale Settore riveste il ruolo di coordinamento di tutte quelle attività che vengono iscritte all'interno di una domanda sulla sicurezza urbana. Nell'ambito di tali attività la Mediazione di Comunità fa riferimento all'Area Sociale di Prevenzione con specifica attenzione a singoli progetti e servizi su:

- Mediazione Sociale;
- Abuso e maltrattamento ai Minori;
- Bullismo giovanile;
- Abuso e maltrattamento alle Donne;
- Prostituzione;
- Punkabestia;
- Tossicodipendenze;
- Immigrazione;
- Volontariato;
- Anziani e sicurezza.

In questa sede centrale vengono organizzati, con i Mediatori i Tavoli Progettuali per i territori, nei quali vengono individuate problematiche che vedano più quartieri coinvolti. Il fine di questi progetti è di evitare una singola zonizzazione degli interventi, ma di allargare gli stessi a fasce più ampie del territorio cittadino, con il diretto

coinvolgimento dei Presidenti dei quartieri. Un lavoro in sinergia che si offre con un unico coordinamento delle risorse e con l'importante dato di una contemporaneità delle azioni.

I Mediatori operano nei quartieri di Bologna (ogni operatore ha tre territori di competenza e questo garantisce il lavoro in coppia) principalmente a diretto contatto con il Presidente del Quartiere, colui che è anche previsto quale referente progettuale principale per quel territorio, che convoca e presiede l'impianto organizzativo definito «Antenna».

La composizione di quest'Antenna (attualmente in essere solo in alcuni quartieri) prevede concretamente la compresenza, alle periodiche riunioni di questi ruoli:

- Il Presidente del Quartiere (mandato politico/amministrativo);
- Il Direttore del Quartiere (responsabile degli atti amministrativi e delle risorse destinate dal comune a quel quartiere);
- Il Responsabile della qualità urbana del quartiere (interventi di migliorie e di modifiche nell'assetto del territorio e dei decori urbani);
- Assistente sociale in organico al quartiere (con specifica delega ai temi sulla sicurezza);
- Mediatori di Comunità (abituamente due per quartiere);
- Ispettore Capo della Polizia Municipale del quartiere e a fronte di ordini del giorno del Presidente che investano questioni di ordine pubblico che toccano la normale convivenza dei cittadini;
- Polizia di Stato e Carabinieri che siano operativi stabilmente nel quartiere.

Come è possibile desumere da tale quadro compositivo delle presenze e delle competenze, è insito nell'Antenna di quartiere il concetto di fondo che ogni problematica che investe la comunità dei residenti possa contenerne altre — a volte contemporanee — che richiedono necessariamente interventi molteplici di professionalità diverse, pena il rischio di produrre tamponamenti della problematica e la quasi certa mancanza di cambiamenti perduranti.

## Servizi offerti

Il Mediatore di comunità deve saper contribuire a migliorare il livello generale di sicurezza dell'intera collettività che vive sul territorio, cercando di assumere iniziative innanzitutto di prevenzione, e contribuendo a migliorare la vivibilità e la qualificazione dei luoghi di vita, riducendo il disagio, anche solo percepito.

Il servizio di mediazione di comunità non è un vero e proprio erogatore di servizi, così come abitualmente intesi (anche se, organizzativamente, nei Punti d'Ascolto territoriali vengono previste informazioni aggiornate per il cittadino), quanto piuttosto — si passi la forzatura — di fornire «servizi ai servizi». Uno dei riscontri puntuali, nelle verifiche che l'operatore fa in sede di diagnosi, è rappresentato anche dalle difficoltà d'interazione tra compiti istituzionali diversi. Non si tratta, si badi bene, di far leva sulla stereotipata «mancanza di volontà» di altre figure responsabili, quanto invece alla spesso inadeguata costruzione di meccanismi interistituzionali — o tra i diversi servizi dello stesso ente — che invece partendo dal concetto di lavoro di rete,

possano modificare — o quantomeno influenzare sensibilmente — sui regolamenti procedurali ed amministrativi consentendo una maggiore duttilità delle risorse professionali per essere maggiormente rispondenti alle esigenze dei cittadini.

Questo delicato aspetto, rivolto ai temi iscritti nei processi di percezione della sicurezza del residente, assume connotati spesso simili ad un senso diffuso di insoddisfazione della comunità che «pretende» una risoluzione dell'istanza denunciata, in tempi brevi, ed individuando unicamente nel processo di Delega totale alle istituzioni la via più breve nell'affrontarlo.

Il Mediatore, di converso, può avere il suo peso in questa non-dinamica su ambedue i fronti intervenendo:

*Verso la comunità dei residenti:* innescando un meccanismo di analisi del problema in forma partecipata, per verificarne la reale pericolosità, se questa è immediata, e con la possibilità di articolare un processo di individuazione delle priorità (abbiamo infatti già visto che raramente un problema o un conflitto non ne inscrivano altri). Il lavoro del Mediatore deve poi produrre anche la possibilità di emersione delle risorse proprie di quelle comunità al fine di divenire, se possibile, interlocutrici affidabili, organizzate e permanenti delle istituzioni (magari non solo sino alla risoluzione dello specifico problema che le ha investite e mobilitate); diventare cioè sensori che partecipano attivamente alla vita dei territori nei quali risiedono.

*Verso le Istituzioni:* agendo sulle difficoltà comunicative e organizzative tra l'Amministrazione centrale e le sue sedi periferiche. Le risorse, normalmente dichiarate poche, possono essere più facilmente messe a disposizione di quell'intervento che non vuole assumere caratteristiche di sola risposta emergenziale alle istanze esposte dai residenti dei quartieri, e che invece contribuisce alla costruzione — se non proprio di un modello d'intervento — almeno di una sperimentazione di azioni, poi eventualmente esportabili, metodologicamente, in altre zone della città. Nella nostra esperienza lavorativa la percezione di non provvisorietà viene percepita anche per le stesse istituzioni, così come dai cittadini, come importante sblocco di proceduralità, altrimenti complesse e normalmente affidate ai meccanismi unici delle «regolamentazioni».

## Prevenzione e sicurezza urbana

A Bologna, così come in altre città italiane, è cresciuta in questi anni la casistica dei fenomeni sociali che creano insicurezza. Al di là delle periodiche statistiche comparative tra città sulle percentuali di criminalità e disagi, le ansie generali coinvolgono, direttamente e non, le condizioni oggettive di vita delle quali facciamo parte. Tra i tanti temi (inquinamento, micro/macro criminalità, esclusione sociale, uso e spazi del tempo libero sempre più condizionati e condizionanti, etc.) c'è una profonda attinenza al comprendere appieno come tutto ciò si rifletta anche sulla vita dei territori nei quali abitiamo. Per Bologna che ha visto un'urbanizzazione sempre più estesa verso la periferia, e con un contemporaneo e progressivo abbandono abitativo delle zone centrali a favore di attività commerciali e del terziario, anche le forme di convivenze si sono radicalmente modificate. Se a questo aggiungiamo l'importante cresci-

ta di una cittadinanza, ora consolidatasi grazie alle nuove generazioni qui nate e a quelle cresciute, di cittadini di origine non italiana, si può avere una macro-idea del nuovo quadro residenziale. Come per tutti i cambiamenti epocali, quando questi siano più manifestatamente visibili e quotidiani, anche questa città fatica a sottrarsi alla legge di criticità degli assetti che comporta l'adeguamento al nuovo.

Riti ed abitudini vengono sempre più messi in discussione, non tanto sul piano dei valori o della cultura intrinseci, quanto piuttosto sulle possibilità di trasmissione reale e continua dalle generazioni precedenti a quelle attuali, e ciò avviene sia tra i cosiddetti autoctoni che anche tra i cittadini stranieri e i loro figli. Anche il territorio in cui si risiede risente ovviamente dei cambiamenti, e vissuto sempre più come luogo di passaggio, lascia quindi spazio a nuove presenze.

Nonostante una antica tradizione di presenze non residenziali con la presenza dell'Università, ugualmente il processo d'identificazione con la zona nella quale si abita è andato sempre più in crisi, e le forme di «riappropriazione» risultano complesse e, fatalmente, conflittuali. Gestione dei conflitti, valorizzazione delle diverse identità anziché il rifiuto, lavoro collettivo e realmente partecipato, individuare nuove prassi comunicative nella comunità, possono contribuire concretamente al processo di mediazione che l'operatore deve trasferire da sé alla collettività.

Le dicotomie, i contrasti e le disuguaglianze possono, attraverso la mediazione, trasformarsi da insormontabili ostacoli in strumenti per la riscrittura delle regole di convivenza nella comunità.

A questo difficile lavoro, per la nostra esperienza, non può certo sottrarsi nessuno nella città, possono finalmente essere individuati strumenti e mezzi nuovi di analisi, valutazione e di progettualità per quelle azioni future ed attuali su problemi che non vengano immediatamente individuabili come problemi di criminalità, ma che lo stesso contribuiscono alla percezione diffusa del bene «sicurezza» per il cittadino.

## Il lavoro sul territorio

Come già accennato Bologna è suddivisa amministrativamente in quartieri (nove) anche se va detto che le porzioni di territorio che li compongono nascono da suddivisioni storicamente ancora più numerose e dettagliate e con peculiarità che erano molto più attinenti e correlate alle comunità che le risiedevano. Alcuni di questi quartieri arrivano ad avere una popolazione di dimensione paesana (a volte non solo in termini quantitativi) come nel caso del quartiere Navile (c.ca 60.000 abitanti), o addirittura che avevano originariamente figura propria di Comune (Borgo Panigale) aggregatosi solo nei recenti decenni al capoluogo. Tale ripartizione amministrativa è quindi rappresentativa di diverse comunità insediate e con una storiografia abitativa a volte talmente diversificata, anche nello stesso quartiere e in zone confinanti, da costituire per il lavoro del Mediatore storia e diagnosi a sé stante. Una delle informazioni fondamentali per il nostro lavoro è proprio la conoscenza, in quel quartiere, della zona di cui ci dovremo occupare. È in quella storia umana e dell'evolversi della sua urbanizzazione che si riscontrano i primi segnali che contraddistinguono le abitudini di quella parte della cittadinanza, i suoi miti (come era una volta...); insomma

tutto ciò che aiuta nelle nostre interviste la comprensione di quali sono i baricentri d'equilibrio di una convivenza che porta quella comunità alla definizione di un'icona di presunta normalità. Queste conoscenze, come le interviste ad opinion leader e a semplici testimoni residenti nel territorio, consentono al Mediatore di costruire metodicamente il monitoraggio di quella zona e che non è quindi basato sulla mera osservazione dello stesso. Laddove viene infine individuata una serie di complessità che creano difficoltà nelle convivenze si procede, dopo un primo monitoraggio mirato ed una serie d'interviste indirizzate a cittadini ed opinion leader (nel caso esistano forme di aggregazione sulle problematiche quali i comitati), alla formulazione di una diagnosi che viene altresì confrontata, in primo luogo, con l'Antenna della quale abbiamo già accennato. Questa diagnosi può preludere alla progettazione d'interventi che assumono una tempistica articolata a seconda delle complessità concomitanti. In occasione di una verificata necessità di attivazione delle comunità, si presta in modo ottimale la creazione di un Punto d'Ascolto territoriale. Questo trova, normalmente collocazione nella sede di un'associazione o di un centro sociale anziani particolarmente attivo in quella zona, offrendo quindi una certa continuità nella pratica d'ascolto. Così come l'attivazione del Punto d'ascolto, anche la sua attività vengono parallelamente accompagnate da incontri con tutte le realtà di quella zona per una verifica partecipata di tutte le iniziative. Un aspetto non secondario è sicuramente dettato dall'importanza che riveste il ruolo partecipativo dei residenti, che pur in una città con una forte tradizione solidaristica e partecipativa come quella bolognese, ha subito forti cambiamenti negli ultimi decenni. Altra necessità metodologica: un punto d'ascolto territoriale deve rivestire un carattere temporale determinato, non deve cioè configurarsi come permanente per non produrre, in forma diversa, processi di delega da parte dei cittadini questa volta a degli operatori. Dobbiamo quindi pensare, invece, alla continuità che invece la stessa comunità dovrà sapersi dare, per reagire in futuro, anche e soprattutto preventivamente, a quei cambiamenti perturbanti che potranno verificarsi. Queste future reazioni potranno quindi articolarsi avendo già in memoria un raggio più ampio possibile d'interlocutori (istituzionali e non) e contenendo pericolose accelerazioni d'insoddisfazione verso altre persone o comunità che si insedino progressivamente in quel territorio.

## Interventi di mediazione di comunità a Bologna

Ci limiteremo, per motivi di spazio, a citare solo alcune delle esperienze in corso nei quartieri di Bologna.

*San Donato:* In questo quartiere l'attività del Servizio di Mediazione è iniziata nel 1999. Una delle problematiche che maggiormente affliggono tutto il territorio è la forte incidenza di problematiche sociali di varia natura e, indubbiamente, è possibile riscontrarne una forte concentrazione nelle zone di edilizia residenziale pubblica, laddove cioè da molto tempo i criteri di assegnazione delle abitazioni sono unicamente rappresentati dal punteggio di una graduatoria costituita sui bisogni e le difficoltà oggettive dei richiedenti. In tale quadro non è difficile comprendere quale miscela esplosiva (non solo potenziale) possano rappresentare tante convivenze con una forte sommatoria di casi disagiati. Con la presidenza del quartiere, supportato

dalla direzione dei servizi sociali, si è valutato di avviare, in forma sperimentale, una presa in carico emblematica di una zona particolarmente sofferente e di costituire, con la guida di due operatrici del nostro servizio, una diversa conoscenza, lettura e mappatura di tutte le casistiche presenti. Difficoltà a livello umano (mappatura dei casi presenti negli stabili) e di carattere territoriale (la cornice ambientale in cui sono collocati questi condomini. Una delle prime difficoltà con la quale abbiamo dovuto confrontarci è stata certamente l'individuazione di tutti gli attori che potessero costituire un tavolo permanente che ci portasse alla formulazione di un protocollo d'intesa: ex-I.A.C.P. (ora A.C.E.R.), Quartiere, Servizio Assistenza Anziani, Servizio di Igiene Mentale, Servizio Genitorialità Infanzia, Servizio Sociale Adulto, SUNIA, Sindacato Pensionati. Questi incontri hanno cominciato ad individuare alcuni punti critici sui quali agire:

- la necessità di creare degli appartamenti protetti, come luoghi strategici dove poter tenere costantemente monitorate situazioni di disagio, da parte di operatori competenti, che rappresentassero inoltre un punto di riferimento costante in contesti che presentano problematiche di tipo sociale.
- rivedere il Regolamento Condominiale per poter in seguito attuare nuove modalità nelle assegnazioni degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.
- evidenziare l'aspetto svolto dal Punto di Ascolto gestito dal Servizio di Mediazione di Comunità, come momento di raccolta delle difficoltà e dei bisogni dei cittadini e immediata segnalazione di questi ai Servizi di Quartiere competenti. Il lavoro sino a qui svolto da questo Punto d'Ascolto ha permesso ai Mediatori non solo di monitorare il tipo di domanda pervenuta dai cittadini, ma anche di lavorare con loro sulla stessa, arrivando in qualche caso ad ottenere risultati concreti. Per esempio nella stesura della nuova legge regionale in materia di ERP, si è tenuto conto di alcune proposte dei cittadini, proposte che hanno l'obiettivo di migliorare la qualità delle relazioni all'interno di questi contesti abitativi e che si sono concretizzate alla fine di un lungo confronto sia tra i cittadini che tra i cittadini e le istituzioni. Il lavoro di rete tra i mediatori ed il rappresentante del SUNIA è stato fondamentale per raggiungere questo obiettivo. Per quello che riguarda invece il rapporto con altri soggetti istituzionali, abbiamo incontrato alcune difficoltà a raggiungere gli obiettivi definiti nel protocollo d'intesa, ma comunque siamo riusciti ad instaurare rapporti di collaborazione in riferimento ad alcuni casi sociali problematici. A questi punti, nel tempo, se ne sono aggiunti altri che, insieme ad alcune iniziative pubbliche territoriali, hanno creato un'importante continuità nell'attenzione di questo modello sperimentale, rilanciato poi, con le dovute peculiarità, anche in un altro quartiere della città.

Nel tempo il punto d'ascolto ha progressivamente diradato la sua attività essendosi costituito un gruppo di cittadini residenti in associazione, con il compito di coadiuvare ed informare costantemente il Presidente del Quartiere sulle necessità della zona.

*Borgo Panigale:* Questo quartiere, pur particolarmente attivo da sempre, ha recentemente lavorato con il Servizio di Mediazione ad una nuova iniziativa per il recupero di sensibilizzazione e rivitalizzazione di una zona non particolarmente frequentata e da tempo vissuta con preoccupazione dai suoi abitanti. Si è organizzata l'iniziativa sul

territorio del Giardino Fabbri e del Lungoreno, luogo di sofferenza più volte segnalato dai commercianti della zona e in varie occasioni trattato come argomento di confronto e di dibattito all'interno del Gruppo Antenna. È il secondo anno che il servizio di mediazione di comunità progetta un intervento di animazione e di aggregazione sociale in questo territorio. Forti dell'esperienza dell'anno passato, si è inteso quindi riproporre, in questa area, un'azione di mediazione caratterizzata da alcuni obiettivi fondamentali:

- creare momenti di aggregazione per la cittadinanza e i commercianti della zona, con eventi di intrattenimento spettacolare rivolti a bambini ed adulti (burattini e artisti di strada) come segnale di presenza e di cura del territorio da parte dell'istituzione;
- animare la zona con una presenza costante di un gruppo di artisti di strada (Ass. Teatro-Zero), per sperimentare una forma di condivisione del territorio che sia testimonianza di incontro fra tutti i soggetti del territorio, compresi quelli ritenuti una minaccia per la comunità (non italiani segnalati in varie occasioni dai commercianti);
- organizzare una festa finale dove proporre un incontro conviviale e musicale rivolto a tutti, dove coinvolgere tutte le risorse e gli attori del territorio (associazione «la Ruzzola»; la gelateria e i commercianti; gli artisti; gli operatori; le persone coinvolte dal progetto di animazione), per dare vita ad una forma di sintesi espressa empaticamente dell'esperienza fatta.

## I rapporti con il Comune di Bologna

Nel 1999, a conclusione dei cicli formativi sulla figura professionale del Mediatore di Comunità, la Cooperativa assunse il non facile compito di programmare l'avvio di questo nuovo servizio, che andava ad inserirsi nel mosaico delle attività complessive di quello che a Bologna, allora, si chiamava Assessorato alle Politiche Sociali; lo stesso, peraltro, che aveva promosso la suddetta formazione grazie anche ad uno specifico finanziamento della Comunità Europea. Le difficoltà non sono state poche, dovendo contestualizzare le innovative azioni di questo servizio nella realtà di una mutata Amministrazione locale, più convinta a contrastare fenomeni di degrado nella città, con un maggiore controllo ed interventismo sul territorio, basati su presidi più frequenti delle forze dell'ordine. La stessa nascita di uno specifico Assessorato denominato alla Sicurezza Urbana e l'impiego di un nucleo speciale, estrapolato dal Corpo di Polizia Municipale, volevano porsi in alternativa al prosieguo di importanti esperienze volte alla presa in carico del disagio sociale. Il Servizio di Mediazione di Comunità, nato proprio sulle solide basi del significato del lavoro di rete tra servizi istituzionali e non, ha dovuto rivedere profondamente non tanto il senso di questo lavoro - da costruire tra equipe professionali rivolte a diversi target - quanto piuttosto il quadro generale di riferimento; da un lato con le istituzioni sia centrali che periferiche (Comune e Quartieri), e dall'altro con le stesse comunità di cittadini che cercavano di comprendere la gamma di risposte che questa nuova Amministrazione sarebbe stata in grado di proporre.

Ora il nucleo originale dell'equipe che iniziò ad operare quell'anno, composto da otto tra operatori ed operatrici più un coordinatore (inizialmente previsto solo dalla cooperativa), si avvia già alla scadenza del terzo anno delle sue attività.

## Strumenti, metodologia e competenze del mediatore di comunità

- *Diagnosi della comunità e dei conflitti*  
Osservazione e monitoraggio del contesto sociale nelle sue varie evoluzioni.  
Mappatura delle realtà formali ed informali esistenti sul territorio.  
Interviste a cittadini e a soggetti formali con l'utilizzo di strumenti mirati preventivamente costruiti (griglia di intervista, questionario).
- *Raccolta della segnalazioni*  
Raccolta ed analisi delle segnalazioni provenienti dai cittadini per individuare le concrete esigenze e la giusta collocazione verso i Servizi competenti.  
Elaborazione della risposta attraverso un processo di analisi e valutazione della domanda.
- *Attivazione di interventi*  
Progettazione.  
Coinvolgimento operativo dei Servizi attraverso la loro messa in rete.  
Coinvolgimento attivo della cittadinanza (gruppi di lavoro, coinvolgimento di comitati ecc...)  
Individuazione delle minoranze attive che possono costituirsi come agenti di Cambiamento sociale  
Organizzazione di iniziative che stimolino l'incontro e la comunicazione tra Soggetti appartenenti a generi, generazioni e culture diverse.
- *Valutazione degli interventi*  
Analisi delle azioni programmate o già compiute attraverso una scheda di rilevazione.  
Verifica in itinere delle azioni intraprese, attraverso il lavoro di équipe dei Mediatori di Comunità.  
Incontri periodici con i Gruppi Sicurezza costituiti nei quartieri o con soggetti facenti  
Parte di protocolli d'intenti in merito alle azioni svolte e allo stato di avanzamento di progetti.

Da tre anni, con cadenza mensile, vengono redatte dagli operatori relazioni sull'andamento delle attività realizzate o in fase di progetto nei quartieri, relazioni che costituiscono, a tutt'oggi, uno dei materiali d'archivio di maggiore interesse per una conoscenza approfondita della vita sociale a Bologna. Lo stesso materiale fa parte degli strumenti di analisi, verifica e validazione del lavoro svolto nelle riunioni di coordinamento dell'équipe con la periodica partecipazione, per gli aspetti decisionali ed attuativi degli interventi, della funzionaria responsabile delle attività sociali di prevenzione del Settore.

## Bibliografia

AA.VV. (1993), *Il lavoro di rete nei servizi socio sanitari*, Bologna, Nuova Sanità Cooperativa Sociale.

- AA.VV. (1997), *Elementi di psicologia per il lavoro sociale*, Roma, NIS.
- Banks S. (1999), *Etica e valori nel servizio sociale*, Trento, Erickson.
- Barbagli M. (1999), *Egregio Signor Sindaco, lettere dei cittadini e risposta dell'istituzione sui problemi della sicurezza*, Bologna, il Mulino.
- Ferrario F. (1992), *Il lavoro di rete nel servizio sociale*, Roma, NIS.
- Fletcher K. (2001), *La negoziazione nei servi sociali e sanitari*, Trento, Erickson.
- Folgheraiter F. (1994), *Interventi di rete e comunità locali*, Trento, Erickson.
- Jones M. (2001), *Riorganizzazione dei servizi sociali e rischio di burnout*, «Lavoro Sociale», vol. 1, n. 1, pp. 49-64.
- Martini E.R. (1995), *La comunità locale*, Roma, NIS.
- Mazzara B.M. (1996), *Appartenenza e pregiudizio*, Roma, NIS.
- Moscovici S. (1979), *Psicologia delle minoranze attive*, Torino, Boringhieri.
- Mottura G. (1997), *Immigrazione e cambiamento sociale*, Roma, Ediesse.