

**acer**  
azienda casa emilia-romagna  
provincia di bologna

AZIENDA  
CASA **A C**  
EMILIA  
ROMAGNA **E R**  
**FERRARA**

**ACER**  
Azienda Casa Emilia Romagna  
Forlì-Cesena

**ACERMODENA**  
AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA DELLA PROVINCIA DI MODENA

**ACER**  
Azienda Casa Emilia-Romagna  
Parma

**ACER**  
AZIENDA CASA RAVENNA

**ACER**  
Azienda Casa Emilia-Romagna  
della provincia di Reggio Emilia

**acer**  
AZIENDA CASA REGGIO EMILIA

**ACER**  
Azienda Casa  
Emilia Romagna

**MEDI  TTIVI**

Coordinamento Mediazione ACER

# MEDIAZIONE SOCIALE NELL'E.R.P.

## LINEE GUIDA



Edizione 2017

## **Premessa**

A circa cinque anni dalla prima stesura, gli operatori di ACER e di altri enti che si occupano di Mediazione Sociale (successivamente MS), in ambito E.R.P., hanno deciso di aggiornare le proprie "linee guida" alla luce delle esperienze maturate e dell'inevitabilmente modificato contesto operativo, ma anche culturale, in cui la MS si colloca e viene praticata.

Questo documento si pone innanzitutto come testimonianza della condivisione e del confronto costruttivo fra le ACER assieme ad altri soggetti e vuole essere opportunità di riflessione per chiunque sia interessato alla facilitazione delle relazioni in ambito residenziale.

### **IL DOCUMENTO:**

#### **1. INTRODUZIONE**

#### **2. COS'È LA MEDIAZIONE SOCIALE**

#### **3. AMBITI DI COMPETENZA E STRUMENTI DELLA MEDIAZIONE SOCIALE**

#### **4. MODELLO OPERATIVO**

#### **5. ELEMENTI DI METODO**

#### **6. PROSPETTIVE DEL GRUPPO DI LAVORO REGIONALE**

## 1. INTRODUZIONE

Nelle 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 promozione di convivenza positiva si presenta quindi particolarmente complessa. Affrontare i problemi solo attraverso azioni unilaterali da parte delle ACER e/o degli Enti Locali, ha portato alla diffusione e al radicamento di atteggiamenti deresponsabilizzati e inerti nell'utenza di E.R.P. In situazioni di disagio e difficoltà le azioni poste in essere dall'utenza si caratterizzano con la pretesa di vedere immediatamente riconosciuto e soddisfatto il bisogno presentato. Prioritaria risulta quindi la strutturazione di strategie che si fondano sul dialogo costruttivo e responsabilizzante.

Chi vive negli alloggi di E.R. 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 caratteristiche è oggi un requisito indispensabile, necessario a contrastare l'attuale tendenza alla chiusura, al rifiuto, alla negazione dell'altro.

**Nel periodo attuale con maggior evidenza il lavoro del mediatore sociale dovrebbe essere orientato quindi a 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.**

Se è vero che il mediatore non prende decisioni e non si sostituisce alle parti, ma facilita la comunicazione tra esse promuovendo riflessioni, ipotizzando percorsi e tracciando possibili soluzioni insieme agli interessati o con le istituzioni, lo è altrettanto il fatto che il rivestire un ruolo ben individuabile in quanto istituzionalizzato, implica che il mediatore sappia essere autorevolmente propositivo nonché garante della legittimità delle scelte che, soprattutto in ambiti collettivi, l'utenza assume.

Risulta quindi fondamentale porre l'attenzione sulla cura delle relazioni tra le parti che, seppur difficoltosa, è il veicolo di potenziali sviluppi in senso positivo.

La figura del mediatore sociale quindi è anche altro rispetto al semplice intervento di riconoscimento e gestione dei conflitti di vicinato.

Il ruolo autentico della mediazione sociale nell'E.R.P. concorre a riconoscere, affermare e rafforzare gli effetti positivi della **convivenza**, del **buon vicinato**, tra condòmini. 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...

## 2.1 LA MEDIAZIONE SOCIALE NELL'E.R.P.

- **SPAZIO D'INCONTRO.** La **mediazione sociale** è la creazione di uno spazio d'incontro – fisico e ideale - 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. Il mediatore si pone come facilitatore della comunicazione, favorendo l'espressione dei diversi punti di vista e supportando le persone nella ricerca di accordi possibili e vantaggiosi per entrambi. Il mediatore non prende decisioni sulla controversia, non offre soluzioni precostituite, non è un arbitro o un giudice, ma interviene per "riattivare" la comunicazione interrotta, restituendo alle parti l'opportunità e la responsabilità di gestire il conflitto;
- **PARTECIPAZIONE DIRETTA.** La **mediazione sociale** è 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, che vengono stabilite, accettate e diffuse tanto meglio quanto più sono l'esito di un confronto produttivo tra le parti coinvolte sulle questioni comuni che le toccano. 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
- **INFORMAZIONE E CONDIVISIONE.** La **mediazione sociale** è un percorso di informazione e condivisione con i residenti rispetto ai mutamenti sociali, normativi e tecnologici che negli ultimi anni hanno caratterizzato 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 si fa carico di divulgare e spiegare ai cittadini, creando momenti di confronto su temi energetici e ambientali, sull'immigrazione e su tutto ciò che tali mutamenti comportano.
- **CONTINUITA'.** La **mediazione sociale non** è 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;
- **INTERCONNESSIONE.** La **mediazione sociale non** è 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 parte 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.

## 2.2 LA GESTIONE DEI CONFLITTI

Il conflitto rappresenta uno degli aspetti della convivenza. 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**. Un conflitto non riconosciuto o non affrontato può degenerare in episodi di violenza, in reciproci danneggiamenti intenzionali, sia sul piano psicologico che, talvolta, fisico. **La mediazione sociale ponendosi come** l'insieme delle pratiche volte ad affrontare e prevenire i conflitti laddove questi si manifestano, favorisce la riattivazione di un dialogo laddove si sia interrotto o l'avvio di una relazione di ascolto e conoscenza. La mediazione quindi, può essere considerata uno strumento che utilizza anche la gestione dei conflitti per la costruzione e gestione della vita sociale nei contesti urbani abitativi caratterizzati da complessità, instabilità relazionale e/o marginalità socio-economica, dove si affermano spesso dinamiche relazionali caratterizzate da conflittualità, dal misconoscimento reciproco e dal senso di insicurezza nel vivere gli spazi comuni;

## 2.3 I DESTINATARI DELLA MEDIAZIONE SOCIALE

La mediazione sociale nell'E.R.P. si rivolge a tutti coloro che a vario livello vivono una condizione di disagio legata all'ambito abitativo e che sono portatori di fragilità di varia natura (sociali, economiche, psichiatriche, geriatriche, nonché le varie dipendenze compresa quella, di recente diffusione, da gioco). La MS si può rivelare di grande utilità anche per le persone che vivono condizioni di isolamento sociale e/o di mancata integrazione culturale.

## 2.4 CARATTERISTICHE DELLA FIGURA DEL MEDIATORE SOCIALE

Il mediatore sociale possiede ottime competenze relazionali e specifiche conoscenze sulla gestione dei conflitti, sugli strumenti propri della mediazione nonché sulle procedure relative all'E.R.P. Il mediatore deve essere capace di un ascolto attivo e attento e utilizzare le proprie capacità empatiche per creare una relazione con l'utente con cui viene in contatto in modo da comprendere la natura del disagio che questo sta vivendo e costruire insieme una strategia di gestione.

### **3. AMBITI DI COMPETENZA E STRUMENTI DELLA MEDIAZIONE SOCIALE:**

#### **RICERCA SOCIALE**

Un aspetto di grande importanza per la mediazione è la conoscenza dei contesti territoriali, dei quartieri, dei condomini nei quali si interviene. Avere un profilo della comunità o dell'utente stesso è di grande importanza per indirizzare gli interventi nella maniera più corretta ed efficace.

Gli strumenti da utilizzare in questa ricerca possono essere:

- Interviste individuali mirate
- Visite domiciliari
- Incontri assembleari
- Analisi di banche dati disponibili
- Questionari somministrati a gruppi o contesti circoscritti

La ricerca sociale, pur tenendo conto delle risorse e del tempo che richiede, riveste grande importanza per ACER, per la committenza e per gli altri soggetti che la sviluppano. Gli 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 ("ACER c'è e si prende cura, ACER ascolta"), consolidando l'autorevolezza dell'Azienda anche nei confronti della Committenza e delle altre Istituzioni. In questi anni si è venuto anche evidenziando come, le competenze del Mediatore possano essere utili a fare sintesi di elementi raccolti anche da altri operatori delle ACER che lavorano a contatto diretto con l'utenza, da qui l'auspicio che il riconoscimento all'interno delle stesse ACER del ruolo e dell'expertise dei mediatori, favorisca il confluire delle informazioni permettendo la composizione di una visione complessiva utile non solo alle Aziende ma anche alla definizione delle politiche abitative e sociali.

#### **LAVORO DI RETE**

La mediazione sociale favorisce la costruzione di reti di relazione tra i vari soggetti operanti nella realtà sociale in cui interviene. Per questo, dopo la formalizzazione istituzionale della mediazione da parte delle ACER, sia al proprio interno e che presso gli enti con cui collabora, diventa importante il lavoro di "promemoria" della presenza dei mediatori. Di grande importanza resta la capacità dei mediatori stessi 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, ma è necessario che la mediazione sia presentata come strumento operativo di pari importanza delle altre strutture organizzative delle ACER.

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. Sarebbe, quindi, auspicabile che gli operatori che si occupano di Mediazione Sociale in E.R.P. possano avere l'accREDITAMENTO per accedere alle informazioni disponibili presso altri servizi in modo diretto.

Alcuni esempi di collaborazione di rete già sperimentati nelle attività di mediazione sociale coinvolgono:

- Servizi Sociali (tavoli di lavoro volti alla raccolta e allo scambio di informazioni e ad una concertata progettazione degli interventi);
- Forze dell'Ordine (attività a sostegno della sicurezza e prevenzione/contrasto dell'illegalità);
- Uffici Comunali Politiche Abitative (a garanzia del mix sociale nella fase di assegnazione degli alloggi, sfratti, cambi alloggio);
- Volontariato e associazionismo (organizzazione di eventi, corsi, rafforzamento vita sociale o assistenza).
- Uffici Tecnici (nella progettazione urbanistica e dei fabbricati orientata a favorire la convivenza e la partecipazione);

## **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). Nel prossimo futuro si valuterà se sottoporre ai nuovi assegnatari forme anche scritte di prima adesione responsabile al contenimento dell'impatto che il proprio inserimento, portatore di caratteristiche precise, porterà sul contesto condominiale.

Un'ulteriore funzione da non sottovalutare riguarda il permettere ai nuovi assegnatari di comprendere e quindi di relazionarsi nel modo più efficace con tutti gli uffici di Acer. Vi sono, infatti, delle differenze tra il mondo E.R.P. e quello privato che è importante spiegare nel modo più semplice e diretto possibile senza

dare nulla per scontato. Il mediatore sociale, con le sue competenze relazionali, possiede le capacità necessarie per interfacciarsi in modo chiaro con il nuovo utente tarando anche la comunicazione sulla base dell'interlocutore che ha davanti.

### **PROMOZIONE DEL BENESSERE ABITATIVO**

Il benessere e le buone relazioni sono le basi fondamentali per prevenire i conflitti o per affrontarli in maniera positiva ed efficace. Promuovere il benessere abitativo nell'E.R.P. è quindi un investimento che ha evidenti vantaggi per tutti i soggetti che vi operano.

Elementi strutturali per promuovere il benessere relazionale possono essere:

- Capacità di ascolto e accoglienza in ACER
- Integrazione abitativa tra culture diverse, intesa come 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.
- Interventi concreti a soluzione di problematiche logistiche nei fabbricati

### **FARE COMUNITA'**

Un gruppo di persone diventa una vera comunità quando queste si riconoscono, si accettano, si ascoltano, condividono spazi, idee, obiettivi e regole comuni riguardo alla cura del proprio ambiente di vita. Alla base di una vita di comunità non possono mancare una positiva convivenza e rapporti di buon vicinato, senza la pretesa di dover necessariamente raggiungere situazioni idilliache. Nell'E.R.P. la comunità dei residenti quando davvero è tale è portatrice di evidenti benefici anche economici per i componenti della comunità per il contenimento delle spese condominiali e non solo, ma anche per la proprietà (e ACER) a causa di una più elevata qualità di mantenimento degli immobili che riduce sensibilmente gli interventi di manutenzione.

Le azioni positive utili allo sviluppo di comunità possono essere:

- attivazione di momenti decisionali riguardanti i beni comuni
- promozione di occasioni di gestione condivisa dei beni comuni
- gestione delle conflittualità
- Feste e momenti di convivialità
- Incontri di formazione all'abitare

Tutto ciò risulta evidente essere strettamente collegato alla promozione del benessere abitativo, di cui l'edificazione di comunità diventa una possibile, positiva evoluzione.



## **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.

## **4. MODELLO OPERATIVO**

Uno degli impegni che il Coordinamento dei Mediatori ACER si è assunto fin dall'inizio è stato quello di tentare di individuare un modello operativo. Dato che, ormai sistematicamente, è necessario poter riportare, sia alle ACER che ai Comuni committenti, che ad altri soggetti interessati, anche dati numerici che, seppur sommariamente, rappresentino le attività di mediazione, ci si è concentrati sull'individuazione di categorie in cui fare rientrare le varie situazioni affrontate. Inoltre, per i mediatori stessi, disporre di elementi conoscitivi anche solo grossolanamente standardizzabili, diviene base per una più efficace progettazione degli interventi (vedi sotto Elementi di metodo).

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.

Per questo l'utilizzo da parte di tutte le ACER di una stessa scheda per la registrazione delle attività di MS, presente nella prima stesura delle Linee Guida resta un obiettivo ancora da raggiungere.

## 5. ELEMENTI DI METODO

**E' importante sia mantenere l'affermazione che la MS non può essere improvvisata che ribadire la necessità di un impegno a consolidare i presupposti organizzativi necessari al suo sviluppo e diffusione.**

**Imparzialità.** Il mediatore si pone in maniera imparziale ed equidistante, al fine di essere riconosciuto come colui che agisce nell'interesse comune, che non prende la parte di nessuno e che facilita sia la relazione tra l'utenza e ACER che tra utenti di uno stesso contesto abitativo. È una figura di ponte tra le esigenze dei cittadini e le possibilità offerte dal tessuto sociale e urbano che lo circonda; dal vicino di casa all'azienda, fino ai servizi comunali preposti, il mediatore si pone come promotore di comunicazioni positive e imparziale punto di riferimento.

**Riconoscimento.** La rappresentata ancora imperfetta conoscenza della MS all'interno delle ACER può portare a considerare quest'ultima come un servizio marginale. 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 sempre più 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 trasversalmente ai diversi uffici favorendone l'integrazione operativa con le altre parti dell'organizzazione utilizzando opportune modalità di comunicazione. È inoltre importante che l'azienda stessa presenti il servizio di mediazione alla committenza ancor prima che all'utenza

**Prossimità.** 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, consente di attivare le migliori risorse dell'utenza oltre a facilitare la conciliazione e prevenire futuri conflitti.

**Empowerment.** 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.

**Continuità.** 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.

**Verifica.** 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.

## **6. PROSPETTIVE DEL COORDINAMENTO MEDIATORI ACER**

Il valore del lavoro del coordinamento sta nel condividere pratiche e strumenti ma anche investimenti e sforzi operativi, al fine di garantire una sempre maggiore efficacia operativa, nonché laddove possibile, una ottimizzazione di costi e di investimenti di ciascuna azienda. Alcune prospettive restano tali ancora oggi, altre sono divenute pratica condivisa.

Tra gli obiettivi futuri individuiamo in particolare:

- verificare l'idea comune e condivisa della mediazione all'interno delle ACER in modo da **affermare l'identità del mediatore quale figura professionale riconosciuta**, in grado di lavorare in rete con i Comuni, i Servizi Sociali, le forze dell'ordine etc...;
- **mantenere lo scambio di competenze** e di informazioni e la condivisione delle problematiche;
- **condividere strumenti operativi e formazione** (database, schede di rilevazione e monitoraggio, modalità di verifica, matrice di assegnazione per la sostenibilità sociale, etc.).

Sono invece prospettive future che necessitano di un più ampio accordo e impegno delle ACER

- elaborazione di un sistema / strumento condiviso con il quale definire il meglio possibile la **valutazione delle attività di MS** e misurare i risultati raggiunti;
- condivisione di un piano formativo dedicato alle figure che si occupano di Mediazione Sociale **esterno** a cui rivolgersi per approfondire problematiche e vissuti, individuare strategie efficaci per i casi particolari;
- elaborazione condivisa di **strumenti formativi** rivolti agli inquilini, ai referenti di scala, ai responsabili di autogestioni sui diritti/doveri degli inquilini, sui servizi offerti da Acer, dal territorio e dagli

amministratori condominiali, sui regolamenti condominiali, sulle piccole manutenzioni, sulla gestione dei conflitti e delle relazioni;

- costruzione di modelli organizzativi che coinvolgano l'utenza finalizzati alla migliore e più organica gestione delle parti condominiali in fabbricati privi di risorse umane adeguate
- attivazione di canali di contatto con media e strumenti della **comunicazione**, in modo da informare i cittadini sulle iniziative intraprese nell'ERP per promuovere e garantire la sostenibilità sociale e l'integrazione;

consolidamento delle relazioni tra il Coordinamento Mediatori Acer e le realtà che si occupano di E.R.P. extraregionali anche per **l'individuazione di bandi pubblici** che consentano l'accesso a finanziamenti nazionali ed europei per garantire il potenziamento del servizio e l'implementazione di progetti specifici;

- contribuire ad una ulteriore modifica della **Legge regionale 24**, in particolare rafforzando il ruolo che la MS può assumere per una migliore gestione delle relazioni con e tra gli assegnatari, per la promozione del benessere abitativo nonché la costruzione di comunità nei fabbricati di E.R.P.