Politiche abitative pubbliche e welfare locale: nuove sfide per il servizio sociale

Carla Moretti

RPS

In Italia, a seguito del decentramento di competenze, nell'ambito dell'edilizia pubblica le Regioni hanno compiuto scelte eterogenee. L'attuale crisi, inoltre, sta generando un aumento delle situazioni di fragilità, con problemi di morosità e di sfratto. Al fine di affrontare tali criticità si stanno sperimentando alcuni progetti innovativi, volti ad attivare e sostenere processi di collaborazione tra i diversi

soggetti presenti a livello locale e a promuovere risposte integrate. In questo contributo, a partire da alcune esperienze di mediazione sociale abitativa realizzate nella Regione Marche, verranno presentate le azioni attuate dagli assistenti sociali nei contesti di edilizia pubblica. Azioni orientate a sostenere le famiglie, prevenire la conflittualità e promuovere interventi volti a diffondere una cultura di convivenza sostenibile.

1. Le politiche abitative pubbliche

La situazione abitativa in Italia è caratterizzata da una forte componente di proprietari notevolmente superiore a quanto accade in gran parte degli altri paesi europei (Kazepov e Ranci, 2015), oltre che da basse quote di offerta abitativa sociale e da un mercato dell'affitto poco sviluppato; situazione che ha aumentato i costi di accesso alla casa per i ceti sociali più poveri e vulnerabili. In Italia i più importanti programmi di politiche abitative pubbliche sono stati attuati negli anni cinquanta-settanta, tra questi significative sono state le esperienze dei Piani Ina-Casa (legge 28 febbraio 1949, n. 43) e dei Piani di edilizia economica e popolare (Peep, legge 18 aprile 1962, n. 167). In questa fase lo Stato si fa carico della costruzione di alloggi economici e della creazione di nuove aree di espansione urbana. Con la prima legge di riforma sulla casa (legge 22 ottobre 1971, n. 865) si istituisce l'Edilizia residenziale pubblica (Erp), parte integrante del sistema di welfare; in seguito il d.p.r. 30 dicembre 1972, n. 1036 affida in via esclusiva agli Istituti autonomi case popolari (Iacp)¹ la

¹ Gli Istituti autonomi case popolari sono istituiti su scala comunale con la legge 31 maggio 1903, n. 254 e riformati su scala provinciale con il Testo unico sull'edilizia economico-popolare del 1938.

gestione dei programmi di edilizia residenziale pubblica, sopprimendo gli altri enti pubblici operanti nel settore.

Negli anni novanta, al fine di coniugare gli obiettivi tradizionali dell'Erp con quelli del recupero urbanistico, edilizio e ambientale, si sviluppano i Piani integrati di intervento, i Programmi di riqualificazione urbana e le esperienze partecipative dei contratti di quartiere (Deriu, 2015).

Con la crisi economica il numero di persone che non può accedere al bene casa si è ampliato; è necessario, pertanto, promuovere una strategia complessiva che riconosca la centralità dell'edilizia residenziale pubblica e sociale. Diventa prioritario allargare l'analisi a quelle politiche che consentono alle persone di inserirsi stabilmente nel contesto sociale; in tal senso il problema dell'abitazione costituisce la condizione essenziale e il presupposto per accedere all'istruzione, alla formazione e a una «buona» occupazione (Ascoli e Sgritta, 2015).

Le politiche abitative pubbliche possono oggi avvalersi di strumenti capaci di sostenere una progettualità trasversale a più ambiti di *policy*. La Commissione europea nel *social investment package* (2013) include tra le politiche di investimento sociale anche le politiche abitative. Tali misure, poste in stretta relazione con quelle di inclusione sociale, introducono il tema della necessità di coordinare l'azione tra i vari paesi per individuare strategie preventive che passino attraverso la partnership di tutti gli attori sociali portatori di interessi specifici sul tema (Deriu, 2015).

In Italia le Regioni, a seguito del decentramento di competenze in loro favore, sono chiamate a programmare i finanziamenti da destinare alle politiche abitative e, al loro interno, agli interventi per l'edilizia sociale. Ampie, però, sono le differenze nelle programmazioni regionali; rispetto alla gestione dell'edilizia pubblica, alla luce dei diversi modelli di ripartizione delle competenze, il quadro risulta ancora più variegato (Bronzini, 2014). Gli ex Iacp hanno assunto un ruolo strumentale nei confronti delle Regioni, al cui controllo sono sottoposti per ogni atto decisionale rilevante. Alcune Regioni hanno modificato la natura degli ex Iacp, che da enti pubblici non economici sono diventati società di capitali o enti pubblici economici; in altre, invece, hanno mantenuto la natura di ente pubblico non economico (*ivi*).

La crescente delega di competenze al livello locale si basa sull'assunto che il territorio è l'ambito più idoneo a realizzare risposte efficaci ai bisogni attuali e potenziali della persona. A tal fine i Comuni si trovano ad assumere un ruolo centrale nella gestione dell'attuale crisi eco-

nomica. Un ruolo la cui importanza è stata riconosciuta a livello sia nazionale che comunitario, con l'ufficializzazione del principio di sussidiarietà (Kazepov, 2009; Lodi Rizzini, 2013).

La crisi economica ha avuto impatti diversi a seconda delle aree territoriali, ciò richiede politiche *place based* adattabili al contesto e che possono contare sulla facoltà di mobilitare gli attori locali. In tal senso gli enti locali sembrerebbero i soggetti più capaci di generare nuovi modelli di governance, caratterizzati dall'interazione tra pubblico, privato e sociale, ma la mancata integrazione tra settori di *policy*, dovuta soprattutto all'assenza di coordinamento e chiara attribuzione di competenze tra le istituzioni, ha effetti penalizzanti sull'efficacia delle risposte sociali (Lodi Rizzini, 2013). In tale scenario anche gli interventi volti ad affrontare il disagio abitativo rischiano di proporre risposte frammentate, non coordinate dall'ente locale.

2. La dimensione abitativa e i processi di inclusione sociale

Il Comitato di attuazione dell'Ina-Casa, al fine di agevolare lo sviluppo di comunità, nel 1954 istituisce l'Ente gestione servizio sociale (Egss), per favorire l'integrazione tra le nuove famiglie, analizzare le esigenze del quartiere e prospellarle alle autorità locali. Nei quartieri di maggiori dimensioni nascono i centri sociali², che rappresentano gli spazi destinati alla relazione tra i cittadini e alla vita associativa (Cortigiani e Pagani, 2011; Dellavalle, 2015), al fine di promuovere iniziative e rendere i servizi meglio utilizzabili da parte delle persone. Il centro sociale acquisisce nel tempo un ruolo di *osservatorio sociale dell'ambiente* (Leto, 1963).

A partire dagli anni ottanta (Bonetti e al., 2015), i quartieri di edilizia residenziale pubblica divengono spesso luoghi di concentrazione del disagio, senza che siano state previste forme specifiche di accompagnamento sociale o di supporto.

La stretta connessione tra questione abitativa e coesione sociale richiede agli Enti di edilizia pubblica di fornire risposte tempestive con un approccio globale al tema del «diritto all'abitare», inteso non sol-

² L'Egss nel 1962 modifica la sua denominazione in Istituto servizio sociale case lavoratori (Isscal). La gestione Ina-Casa affida l'attuazione e l'organizzazione dei centri sociali agli assistenti sociali, coordinati a livello locale e nazionale dall'Isscal.

tanto come diritto all'accesso a un alloggio a seconda delle proprie esigenze e capacità economiche, ma anche come diritto a vivere in un contesto «sostenibile» sotto l'aspetto sia ambientale che sociale (Criss-Erap, 2010). In questa prospettiva, negli ultimi venti anni, si stanno attuando, a livello locale, alcuni interventi innovativi volti a promuovere processi di inclusione sociale nei quartieri; tra questi significative sono le esperienze di mediazione sociale abitativa e di mix sociale.

La mediazione è una pratica legata a diverse discipline ed è considerata un valido strumento in ambiti differenti, può essere rivolta ai singoli, alle famiglie e alle comunità. In molti paesi si sta affermando l'esigenza di percorrere pratiche alternative per la regolazione dei conflitti e la risoluzione delle controversie, al fine di offrire un supporto efficace per gestire e risolvere i più comuni conflitti interpersonali (Martini e Torti, 2003). Gli interventi di mediazione sociale abitativa pongono attenzione alle situazioni di conflitto presenti nei quartieri, promuovendo processi di ricostituzione delle relazioni sociali e di partecipazione degli abitanti allo sviluppo della comunità (Bonafè Schmitt, 2004; Luison, 2006; Ferrara, 2008).

La mediazione sociale, diffusa negli Stati Uniti (Baruch Bush e Folger, 2009; Fritz, 2006) e in alcuni paesi europei (Peper e Spierings, 1999; Morineau, 2000; Luison, 2006; Gonsalves e Turner-Hudson, 2006), è influenzata dagli accadimenti della fase storica in cui si realizza ed è orientata verso modalità basate soprattutto sulla risposta ai bisogni sociali emergenti. In Italia gli interventi di mediazione sociale hanno origine a partire dalle esigenze dei territori locali, quindi con una forte attivazione dal basso (Volturo, 2015), pertanto si sono sviluppati e diversificati sia in relazione al proprio oggetto di intervento, sia in termini di modalità operativa (Bramanti, 2005).

Le misure basate sullo sviluppo di mix abitativo nascono negli Stati Uniti, in particolare nelle grandi città, con le politiche di contrasto alla segregazione spaziale. In Europa le politiche di mix abitativo si sviluppano all'inizio degli anni ottanta (Bernardi e Boni, 2015; Bricocoli e Cucca, 2016) e sono volte a ottenere una composizione variegata degli abitanti di un'area abitativa, in termini sociali, culturali, economici, demografici e di provenienza (Olagnero e Ponzio, 2010).

In Italia le esperienze di mix sociale nei quartieri si sono sviluppate nell'ultimo decennio; in particolare, riguardo all'assegnazione degli alloggi di edilizia pubblica, alcuni enti hanno iniziato a includere, nei loro regolamenti, un'attenzione al mix sociale attraverso un processo di individuazione dei destinatari che assicuri la presenza di nuclei di-

versificati per composizione e categorie (famiglie numerose, nuclei monogenitoriali, disabili, anziani, ecc.).

3. I progetti di mediazione sociale nella Regione Marche

Nella Regione Marche, l'ex Iacp assume la denominazione di Ente regionale per l'abitazione pubblica (Erap) per effetto della legge regionale 16 dicembre 2005, n. 36, «Riordino del sistema regionale delle politiche abitative». La Regione, inoltre, con deliberazione n. 1737 del 17 dicembre 2012, ha costituito, dal 1° gennaio 2013, l'Erap Marche, organizzato in presidi aventi competenza in ciascuna provincia.

La collaborazione, avviata a partire dal 2009, tra il Centro di ricerca e servizio sull'integrazione socio-sanitaria (Criss) dell'Università politecnica delle Marche e l'Erap - Presidio di Ancona ha consentito di realizzare una prima indagine (Criss-Erap, 2010) volta ad approfondire le trasformazioni dei contesti di edilizia pubblica e avviare un progetto di mediazione sociale, per mezzo di un professionista assistente sociale³. In tale progetto il mediatore sociale ha posto attenzione ai percorsi di inserimento dei nuovi assegnatari negli alloggi Erap, ciò ha consentito di analizzare le difficoltà delle famiglie e i contesti abitativi nei quali si inserivano.

Questa iniziale esperienza ha favorito la collaborazione dei soggetti del territorio e la realizzazione dei progetti attuati negli anni successivi. Tali progetti, realizzati negli anni 2011-2016 mediante finanziamenti Fei⁴ ed Erap⁵, hanno previsto l'introduzione di un mediatore,

³ Per introdurre la figura del mediatore sociale, nel 2011, la Provincia di Ancona ha assegnato una borsa di studio a un'assistente sociale, per un periodo di otto mesi.

⁴ Sono stati realizzati i seguenti progetti Fei (Fondo europeo per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi, Unione europea e Ministero dell'Interno Dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione Direzione centrale delle politiche per l'immigrazione e l'asilo):

– il primo progetto, *La mediazione sociale abitativa nei contesti di edilizia pubblica*, attuato nel periodo luglio 2011 - giugno 2012, è stato realizzato dall'Università politecnica delle Marche, ente capofila, nella figura del Centro di ricerca e servizio sull'integrazione socio-sanitaria (Criss), in collaborazione con l'Ente regionale per l'abitazione pubblica della provincia di Ancona (Erap), la Provincia di Ancona (Assessorato Edilizia residenziale abitativa pubblica e sostenibile e Assessorato Servizi sociali e migrazione), i Comuni di Ancona, Jesi e Fabriano;

assistente sociale, in alcuni Comuni della Regione Marche e presso l'Erap, con l'obiettivo di affrontare le problematiche abitative degli assegnatari Erap e di favorire la coesione sociale fra gli abitanti.

La sperimentazione della mediazione sociale abitativa, che ha assunto i caratteri propri della ricerca azione, si è articolata in tre dimensioni di analisi (macro, meso, micro): nella prima fase è stata effettuata una ricognizione delle politiche di welfare legate al tema del disagio abitativo; nella seconda è stata realizzata un'analisi approfondita delle principali criticità nelle realtà locali attraverso focus group e interviste a testimoni privilegiati; infine è stato attuato un intervento di mediazione sociale rivolto agli assegnatari degli alloggi di edilizia pubblica nei Comuni partner dei progetti (Bronzini e Moretti, 2015).

Nell'operatività i mediatori si sono confrontati con situazioni caratterizzate da elementi di fragilità e aspetti complessi, attuando interventi flessibili, posizionati sulle situazioni di vita delle persone e dei gruppi (Biasin, 2010); interventi che acquistano le peculiarità di un percorso di accompagnamento e che trovano fondamento nel servizio sociale, in particolare nel lavoro di mediazione che accompagna l'integrazione sociale delle fasce deboli della popolazione (Valentini, 2013). Nello specifico della mediazione sociale nei quartieri di edilizia pubblica, gli interventi attuati sono i seguenti: l'accompagnamento all'abitare, la mediazione sociale dei conflitti e la mediazione sociale di comunità.

Nel percorso relativo all'accompagnamento all'abitare, il mediatore sociale pone attenzione alle nuove assegnazioni, alle richieste di mobilità e alle situazioni di morosità (Bronzini e Moretti, 2015). Riguardo alle nuove assegnazioni il mediatore affianca le famiglie nel percorso di ingresso alle nuove abitazioni, affrontando insieme le difficoltà sia

– il secondo progetto, *Meet-us. Mediazione e tutoring urbano e sociale*, attuato nel periodo luglio 2013 - giugno 2014, è stato realizzato dal Comune di Fabriano, ente capofila, in partnership con l'Università Politecnica delle Marche, la Cooperativa sociale CooSS Marche, i Comuni di Ancona, Fano, Jesi e Senigallia.

⁵ Il progetto Erap, *La Mediazione sociale abitativa nell'edilizia pubblica*, è stato avviato nel 2015 ed è tuttora in corso. A conclusione dei precedenti progetti, l'Erap Marche – Presidio di Ancona – ha ritenuto essenziale dare continuità alla mediazione sociale, mediante l'inserimento nell'ente dell'assistente sociale. Il progetto è stato finanziato dall'Erap – Presidio di Ancona – e realizzato mediante una convenzione con il Criss - Università Politecnica delle Marche.

in relazione alla gestione della casa sia promuovendo le relazioni tra condòmini. Nelle richieste di mobilità, inoltre, l'obiettivo è quello di favorire l'assegnazione di un'abitazione più adeguata alle necessità della famiglia, rispetto alle dimensioni, alla posizione o al quartiere. In merito alle situazioni di morosità, il mediatore concorda un programma di rientro della morosità attraverso un accordo di rateizzazione tra l'assegnatario e l'Erap; inoltre avvia una collaborazione con i Servizi sociali del territorio per l'erogazione di contributi economici e l'attuazione di progetti di inserimento lavorativo, al fine di evitare lo sfratto e prevenire problematiche di maggiore entità.

Riguardo alla mediazione dei conflitti gli interventi attuati favoriscono la comunicazione e la partecipazione dei condòmini nella gestione e risoluzione dei conflitti. Il mediatore svolge un'azione volta ad approfondire e ampliare gli elementi di lettura del conflitto e dei comportamenti considerati inadeguati, al fine di potenziare le capacità di gestione delle relazioni all'interno delle comunità territoriali (Carocci e Antolini, 2007). Gli interventi di mediazione di comunità promuovono la costruzione di processi collaborativi e la partecipazione attiva dei singoli, dei gruppi e delle realtà locali nella gestione delle criticità relative al proprio condominio/quartiere. A tal fine le azioni del mediatore sono orientate a valorizzare i momenti di incontro già presenti, ad esempio le riunioni di condominio, e a promuoverne altri, finalizzati a implementare le situazioni di confronto e di dialogo. Tali interventi favoriscono un «cambiamento di prospettiva: da riparativa a preventiva, promozionale e inclusiva» (Allegri, 2015, p. 89).

In tutte le tipologie di azioni, il mediatore sociale svolge un'importante funzione di raccordo con gli operatori dei servizi socio-sanitari del territorio e con i soggetti istituzionali (coordinatori degli Ambiti sociali, dirigenti delle istituzioni scolastiche, presidenti di circoscrizioni, assessori), oltre che con l'Erap e gli amministratori di condominio, al fine di individuare e condividere adeguate modalità di risoluzione dei problemi.

La presenza del mediatore sociale presso l'Erap, inoltre, ha consentito la sperimentazione di nuove azioni; si evidenzia, tra queste, l'introduzione del mix sociale nelle modalità di assegnazione dei nuovi alloggi nel quartiere Collemarino⁶ del Comune di Ancona.

⁶ Il complesso abitativo di Collemarino, quartiere di circa 4.500 abitanti che si estende verso nord dal centro di Ancona, nasce nel 1957 ed è stato uno dei 28 quartieri programmati in Italia dal Comitato di edilizia popolare per l'attuazione

Il progetto ha previsto, mediante la costituzione di un tavolo di lavoro, l'attuazione di un percorso di co-progettazione tra i soggetti coinvolti nelle assegnazioni degli alloggi (Ufficio alloggi del Comune, Servizi sociali del Comune ed Erap), al fine di condividere le nuove modalità di assegnazione e le attività da promuovere nel quartiere.

Le assegnazioni dei nuovi alloggi sono state effettuate tenendo conto delle specificità di ciascun nucleo familiare, tra le quali: il paese di origine, il numero dei componenti, l'età e la presenza di persone con disabilità. È stata costruita *una geografia delle famiglie* (Calvaresi e Cossa, 2013) avvalendosi delle informazioni presenti nelle domande per l'assegnazione e altre emerse nei colloqui effettuati dal mediatore con le singole famiglie. In tal senso, lo strumento del mix sociale, non è stato utilizzato come una mera tecnica di assegnazione in base ad alcuni elementi socio-demografici degli assegnatari, ma come un processo che pone le basi per promuovere le relazioni tra i diversi soggetti di un territorio.

In merito al coinvolgimento degli abitanti del quartiere, si è ritenuto importante incontrare i soggetti rappresentativi delle diverse realtà del territorio (associazioni, comitati, circoli, servizi sociali, istituzioni scolastiche, amministratori locali) per conoscere i cambiamenti del quartiere nel tempo e gli aspetti che lo caratterizzano, ciò ha favorito la condivisione di un percorso di accoglienza verso le nuove famiglie, promuovendo la loro partecipazione alle iniziative del quartiere.

La presenza del mediatore nel nuovo complesso abitativo, inoltre, ha favorito l'attuazione di interventi sociali *di prossimità*, vicini ai contesti di vita delle famiglie, attribuendo maggiore centralità alla cura delle relazioni e dei legami.

di un esperimento di coordinamento, consistente nell'attuazione di un programma di costruzione di quartieri autonomi da parte dei principali enti di edilizia popolare, con la collaborazione dei Comuni interessati e con l'intervento finanziario e la guida del Ministero dei Lavori pubblici. Dopo l'espansione dei Programmi di edilizia economica e popolare degli anni sessanta e settanta, a Collemarino non è stata più costruita un'area Erp con un numero così elevato di alloggi. Il progetto al quale si fa riferimento, che coinvolge 56 assegnatari, è stato avviato nel mese di ottobre 2015 ed è tuttora in corso.

4. Prospettive e sfide del servizio sociale

Le amministrazioni locali sempre più frequentemente pongono attenzione alle realtà territoriali promuovendo iniziative volte ad affrontare il disagio abitativo. Le attività di mediazione sociale favoriscono un costante raccordo con gli operatori dei servizi, con l'Erap e con i referenti delle istituzioni locali, facilitando l'accesso ai servizi e la costruzione di percorsi condivisi, al fine di costruire adeguate reti di sostegno e migliorare la qualità della vita delle persone.

Il mediatore sociale è una risorsa importante per l'Erap e per i Comuni in quanto, ponendo attenzione a problematiche che possono sfuggire ai servizi stessi, attua interventi volti a prevenire situazioni di maggiore disagio e facilitare le risposte da parte dei servizi.

Gli interventi di mediazione evidenziano la necessità di incontrare le persone nei luoghi in cui vivono, avendo cura di dare legittimità alle domande inespresse. I quartieri di edilizia pubblica, spesso caratterizzati da elevata complessità, richiedono interventi che rispondono non solo a una logica di attesa, ma anche di promozione di iniziative che facilitino l'espressione del disagio e l'individuazione delle risorse, coinvolgendo i diversi soggetti del territorio (Moretti, 2015). A tal fine appare sempre più necessario che i servizi stessi siano capaci di diventare più flessibili, per incontrare bisogni diversificati, riconoscere le risorse degli abitanti e orientare la propria azione a sostegno della partecipazione dei cittadini. In tal senso il servizio sociale di prossimità non si propone come un'unità operativa aggiuntiva nel contesto dell'organizzazione dei servizi sociali, ma opera con gli attori e i servizi esistenti, favorendo la personalizzazione degli interventi e la promozione della comunità (Bonetti e al., 2015).

L'esperienza della mediazione costituisce un'innovazione nelle politiche abitative dei Comuni, può favorire una programmazione integrata delle politiche e dei servizi, al fine di operare verso una nuova prospettiva che superi la contrapposizione derivata dalla logica di funzionamento per settori e aree di competenza (Lodi Lozzini, 2013). A livello locale è necessario costituire strumenti di lavoro che siano in grado di favorire l'estensione della partecipazione a nuovi soggetti, partecipazione che non si fermi alla mera consultazione ma che si traduca in una partecipazione in grado di produrre effetti vincolanti, nella fase di definizione di *policy* e in quella di valutazione dei risultati (*invi*).

È essenziale, pertanto, che le esperienze di mediazione sociale attuate

nei territori non restino a livello di sperimentazione, ma possano costituire uno strumento delle politiche, per favorire processi decisionali più vicini ai luoghi in cui si manifestano i bisogni e per una maggiore efficacia nella gestione dei servizi (Ascoli e Sgritta, 2015). A tal fine il ruolo dei *policy makers* appare decisivo, per coordinare i singoli attori e aumentare l'impatto sociale degli interventi.

Riferimenti bibliografici

- Allegri E., 2015, *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.
- Ascoli U. e Sgritta G.B., 2015, *Introduzione. Segni di investimento sociale in Italia?*, in Ascoli U., Ranci C. e Sgritta G.B., *Investire nel sociale. La difficile innovazione del welfare italiano*, il Mulino, Bologna, pp. 7-30.
- Baruch Bush R.A. e Folger J.P., 2009, *La promessa della mediazione*, Vallecchi, Firenze.
- Bernardi L. e Boni A.S., 2015, *Mix abitativo e integrazione sociale: evidenze e riflessioni a partire dall'esperienza di alcuni comuni lombardi*, XXXVI Conferenza italiana di scienze regionali.
- Biasin C., 2010, *L'accompagnamento*, Franco Angeli, Milano.
- Bonafè Schmitt J.P., 2004. *La mediazione di quartiere o comunitaria: dalla gestione dei conflitti alla socializzazione*, in Scabini E. e Rossi G., *Rigenerare legami: la mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie*, Vita e Pensiero, Milano, pp. 223-259.
- Bonetti C., Carboni S., Guerrini M. e Ruggeri F., 2015, *Servizio sociale di prossimità ed empowerment degli abitanti in un quartiere di edilizia pubblica*, «Welfare e Ergonomia», n. 1, pp. 114-127.
- Bramanti D., 2005, *Sociologia della mediazione*, Franco Angeli, Milano.
- Bricocoli M. e Cucca R., 2016, *Social Mix and Housing Policy: Local Effect of a Misleading Rhetoric. The Case of Milan*, «Urban studies», vol. 53, n. 1, pp. 77-91.
- Bronzini M., 2014, *Nuove forme dell'abitare. L'housing sociale in Italia*, Carocci, Roma.
- Bronzini M. e Moretti C., 2015, *La gestione della diversità e del conflitto nell'edilizia pubblica: un intervento di mediazione sociale abitativa*, «Welfare e Ergonomia», n. 1, pp. 97-113.
- Calvaresi C. e Cossa L., 2013, *Un ponte a colori. Accompagnare la rigenerazione di un quartiere della periferia milanese*, Maggioli, Sant'Arcangelo di Romagna (Rn).
- Carocci L. e Antolini A., 2007, *Sogni e conflitti*, Ega Editore, Torino.
- Centro di ricerca e Servizio sull'integrazione socio-sanitaria - Ente regionale per l'abitazione pubblica, 2010, *Dal diritto alla casa al diritto all'abitare. L'edi-*

- lizia residenziale pubblica nella Provincia di Ancona: le domande, gli assegnatari, gli alloggi*, Report, Ancona.
- Commissione europea, 2013, *Social Investment Package*, disponibile all'indirizzo internet: <http://ec.europa.eu>.
- Cortigiani M. e Pagani C., 2011, *Dal campo della formazione alla pratica del servizio sociale nei quartieri di edilizia popolare*, in Stefani M. (a cura di), *Le origini del servizio sociale italiano*, Viella, Roma, pp. 265-278.
- Dellavalle M., 2015, *Flashback: tracce di storia del servizio di comunità in Italia*, in Allegrì E., *Il servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma, pp. 73-85.
- Deriu F., 2015, *Introduzione. Le politiche della casa come un asset strategico di investimento sociale?*, in Ascoli U., Ranci C. e Sgritta G.B., *Investire nel sociale. La difficile innovazione del welfare italiano*, il Mulino, Bologna, pp. 245-257.
- Ferrara M., 2008, *Derive e prospettive della mediazione sociale*, Punto di Fuga, Cagliari.
- Fritz J.M., 2006, *L'approccio al conflitto: il ruolo della teoria nella mediazione*, in Luisson L. (a cura di), *La mediazione come strumento di intervento sociale*, Franco Angeli, Milano, pp. 24-36.
- Gonsalves P. e Turner-Hudson P., 2006, *I «dialoghi difficili»: articolazione e applicazione dell'approccio trasformativo nel Greenwich Mediation*, in Luisson L. (a cura di), *La mediazione come strumento di intervento sociale*, Franco Angeli, Milano, pp. 198-205.
- Kazepov Y., 2009, *La sussidiarizzazione delle politiche sociali in Italia*, in Kazepov Y. (a cura di), *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*, Carocci, Roma, pp. 11-38.
- Kazepov Y. e Ranci C., 2015, *Missione impossibile. L'impatto delle politiche di investimento sociale sulla struttura socio-economica italiana*, in Ascoli U., Ranci C. e Sgritta G.B., *Investire nel sociale. La difficile innovazione del welfare italiano*, Il Mulino, Bologna, pp. 333-365.
- Leto G. (a cura di), 1963, *Collemarino. Aspetti peculiari del quartiere C.E.P.*, Collana II, «Esperienze e documenti», n. 3, Isscal, Roma.
- Lodi Lizzini C., 2013, *I Comuni: le risposte dei territori alla crisi*, in Maino F. e Ferrera M. (a cura di), *Primo rapporto sul secondo welfare in Italia*, Centro Einaudi, Torino, pp. 180-213.
- Luisson L., 2006, *La mediazione sociale tra integrazione e regolazione sociale*, in Luisson L. (a cura di), *La mediazione come strumento di intervento sociale*, Franco Angeli, Milano, pp. 124-138.
- Martini E.R. e Torti A., 2003, *Fare lavoro di comunità*, Carocci, Roma.
- Moretti C., 2015, *La mediazione sociale abitativa nei contesti di edilizia pubblica: un'esperienza attuale*, in Appeteccia E. (a cura di), *Servizio sociale di comunità in Italia nel secondo dopoguerra*, Viella, Roma, pp. 281-296.
- Morineau J., 2000, *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli, Milano.
- Olagnerò M. e Ponzio I., 2010, *Mix abitativo e mix sociale. Una «soluzione» diffi-*

- cile*, Paper presentato alla Terza Conferenza annuale ESPAnet Italia 2010, Napoli, 30 settembre - 2 ottobre.
- Peper B. e Spierings F., 1999, *Settling Disputes between Neighbours in the Lifeworld: An Evaluation of Experiments with Community Mediation in the Netherlands*, «European Journal on Criminal Policy and Research», n. 7, pp. 483-507.
- Valentini B., 2013, *Accompagnamento*, in Campanini A. (direzione di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma, pp. 23-25.
- Volturo S., 2015, *La mediazione sociale abitativa in ambito urbano: analisi e riflessioni a partire dal caso lionese*, «Welfare e Ergonomia», n. 1, pp. 128-141.