



**ASSEMBLEA GENERALE FORUM ITALIANO PER LA SICUREZZA URBANA**  
*Piacenza*  
*Cappella Ducale - Palazzo Farnese*  
*09/10 giugno 2005*

**AGGIORNAMENTO SULL'ATTIVITÀ DEI GRUPPI DI APPROFONDIMENTO:**

*Relazione gruppo "Comunicazione" presentata all'assemblea di Genova 2004: Riccardo BELLUCCI*  
*Relazione gruppo "Diagnosi" presentata all'assemblea di Genova 2004: Natalina VASCHETTI*  
*Relazione gruppo "Polizia di prossimità" presentata all'assemblea di Genova 2004: Mauro FAMIGLI*  
*Documento di lavoro del gruppo "Polizia di prossimità" - primavera 2005*  
*Documento di lavoro del gruppo "Urbanistica" - Sintesi della Prenorma CEN "Prevenzione del crimine - Pianificazione urbana e urbanistica" - primavera 2005*  
*Documento di lavoro del gruppo "Mediazione dei conflitti" - autunno 2004*

## **Gruppo di lavoro “Comunicazione e informazione sulla sicurezza” Relazione presentata all’assemblea di Genova 2004 da Riccardo Bellucci – Regione Marche – Ente capofila**

### **Commento alle schede di sintesi**

Il Gruppo di Approfondimento, cui hanno aderito inizialmente 21 enti fra Comuni, Province e Regioni, ha svolto la propria attività dal luglio 2003 al luglio 2004, con un particolare impegno e continuità di partecipazione da parte di alcuni di essi: i Comuni di Bellaria-Igea Marina, Cremona, Livorno, Macerata, San Lazzaro di Savena, le Province di Arezzo, Torino e Trento, le Regioni Emilia-Romagna e Toscana

La Regione Marche, cui è stato affidato il compito di coordinare i lavori del *Gruppo*, ha curato la predisposizione di alcune rappresentazioni grafiche delle principali indicazioni emerse dall’analisi di un *Questionario distribuito agli 84 Enti associati al FISU*.

Sin dal primo incontro, infatti, si è convenuto sulla praticità dello "strumento-questionario" per censire e monitorare il modo con il quale gli enti locali e le regioni si pongono di fronte al problema di informare i cittadini sull'attività da essi svolta in materia di sicurezza; come si fanno carico della "percezione" della sicurezza/insicurezza da parte degli stessi; quali modalità (legate anche ai rapporti interni all'ente) vengono utilizzate per la comunicazione sulla sicurezza.

E' stato inoltre svolto un tentativo, che ha dato risultati solo parziali, di coinvolgere in un confronto diretto *alcuni interlocutori privilegiati*, a livello nazionale.

In particolare, si è svolto il 1° ottobre 2003 a Roma un incontro cui hanno preso parte il responsabile sicurezza del CENSIS (che ha dato conto delle recenti indagini svolte da quell'Istituto sulla materia) e il *direttore dell'Ufficio Relazioni Esterne e Cerimoniale del Dipartimento della Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno*, all'epoca anche direttore della *Rivista "Polizia Moderna"* (che ha svolto interessanti considerazioni sulle misure di carattere organizzativo e sulla diversa attenzione qualitativa espressa, in materia di comunicazione, da parte delle strutture di polizia). E' mancato invece, in quella sede, l'auspicato confronto con il mondo della stampa, poiché l'*Ordine Nazionale dei Giornalisti*, invitato a partecipare, non ha ritenuto di dovere accogliere tale sollecitazione.

Tornando al *Questionario*, e per commentare gli allegati grafici, è opportuno innanzitutto premettere *alcune considerazioni di carattere generale*.

1. Il Questionario è stato inviato alle amministrazioni nel dicembre 2003; le risposte sono state raccolte sino a tutto giugno 2004.

Hanno risposto (*1^ Sezione – pag. 3 -: la risposta del Forum*) 54 amministrazioni su 84, cioè circa 2/3 degli associati. Il dato assoluto può apparire positivo; ma tenuto conto che si tratta di appartenenti, politicamente motivati, ad un gruppo di interesse, il *risultato quantitativo* avrebbe potuto essere assai più soddisfacente.

Un ulteriore elemento critico, rispetto all'impostazione iniziale, deriva dal fatto che al questionario (destinato ai vertici politici delle amministrazioni) è stato risposto, nella stragrande maggioranza dei casi, da parte dei funzionari (spesso, per i Comuni, comandanti di P.M.), i quali non solo hanno materialmente redatto il documento, ma, probabilmente, ne sono stati i soli responsabili per delega più o meno esplicita dello stesso vertice politico.

Anche il *dato qualitativo* può essere letto in chiaroscuro poiché le informazioni raccolte rispondono solo parzialmente alle aspettative: ma in questo caso può avere pesato negativamente il confezionamento "artigianale" del questionario, per il quale non ci si è avvalsi di specifiche consulenze scientifiche, anche se apprezzati contributi per la migliore stesura dello stesso sono venuti nel corso dei lavori del Gruppo di Approfondimento.

Un certo interesse può avere anche la qualità degli Enti rispondenti per *area geografica* e per *tipologia*.

2. Abbiamo inoltre provato (2<sup>a</sup> Sezione: *la cultura della sicurezza*) a ricondurre le "politiche" prevalentemente assunte dall'Ente a determinati atteggiamenti culturali presenti negli enti stessi. Operazione, forse, azzardata anche per la difficoltà spesso incontrata nell'inquadrare "scientificamente" alcune risposte; ma che ci ha tuttavia consentito di proporre alcune considerazioni.

Una gran parte delle amministrazioni (44%) esprime una cultura della "*sicurezza integrata*", connotata da un mix di politiche di prevenzione sociale e di presidio territoriale. Il 39% è orientata a quello che potremmo definire come cultura del "*controllo del territorio*", privilegiante il presidio attivo. Mentre il restante 17% esprime una cultura della "*prevenzione sociale*", maggiormente orientata, quindi, a politiche sociali e di sostegno diffuso.

Solo il 35% degli Enti ha un Assessorato dedicato in modo specifico alla sicurezza, con una prevalenza degli enti riconducibili alla cultura della sicurezza integrata (58%). A tale dato va però correlato il fatto che tra coloro che non hanno un assessorato specifico la maggioranza (77%) affida tale competenza al Presidente/Sindaco, assicurando in tal modo un coordinamento "integrato" delle politiche di sicurezza.

Si è inoltre tentato di sondare le *problematiche che ingenerano insicurezza*. A questo riguardo, in generale ma con interessanti differenziazioni territoriali, si ha a che fare con fenomeni che mettono in discussione la sicurezza di un territorio a partire, da una parte, dalla *illegalità in senso stretto* (quindi legati alla microcriminalità, con attenzione particolare ad alcuni aspetti: come ad esempio lo spaccio), dall'altra dalle *modificazioni in atto nella dimensione locale* dovuti al fenomeno immigratorio, con i problemi sociali e culturali ad esso connessi. Ma è anche particolarmente significativa la voce "altro", contenente temi come la *disoccupazione*, il *costo della vita*, il *lavoro nero*.

3. La 3<sup>a</sup> Sezione del Questionario (*Comunicazione e Sicurezza*) ci conduce direttamente alle problematiche poste al centro del Gruppo di Approfondimento.

E' stato innanzitutto chiesto, nella valutazione delle amministrazioni, quale fosse il *grado di incidenza dei "media"* sulla percezione del cittadino in tema di sicurezza. Coloro che hanno risposto giudicano i "media" strumenti generalmente capaci di ingenerare insicurezza diffusa tra la cittadinanza. In particolare è la *stampa*, più precisamente quella locale (81%) che ha la maggiore responsabilità in tal senso. Il dato può apparire ovvio se si pensa a come le tematiche della sicurezza/insicurezza siano da essa ricondotte alla dimensione di prossimità/vicinato, territoriale ed affettivo, mostrandone (e amplificandone spesso) le sfaccettature di radicamento.

La *radio*, invece (uno strumento che in questi ultimi anni ha registrato una certa crescita di ascolti soprattutto tra i giovani, soprattutto nei network privati) è sottostimata come "media" capace di incidere sulla percezione di sicurezza. Questo dato meriterebbe forse di essere discusso, anche in correlazione allo scarso utilizzo di strumenti "giovani" di marketing della sicurezza, come se le amministrazioni pensassero ad un loro cittadino più adulto nella gamma di utilizzo degli strumenti comunicativi.

Le *TV locali*, in senso assoluto, sono ritenute meno rilevanti dei giornali locali e nazionali nell'ingenerare insicurezza, e più adeguate nel produrre sicurezza: ciò vale in particolare per i piccoli Comuni. Una specifica domanda relativa alle *TV nazionali* (che non è stata purtroppo posta) avrebbe potuto forse introdurre alcune altre utili relazioni tra i dati emersi.

Sono stati poi analizzati quelli che sono stati chiamati i "*luoghi di discussione*": quei momenti, cioè, di aggregazione o di rapporto che, sempre a giudizio degli amministratori, relazionano i cittadini con i problemi della sicurezza. Le "piazze mediatiche" (TV 57%; giornali 59%) sono, assieme ai luoghi di lavoro (61%), tra le più ampiamente segnalate; più indietro la famiglia (50%), come sede di condivisione affettiva dei temi. Alla luce di quanto emerge, si potrebbe segnalare come grande parte della sensibilità sia orientata, nella formazione di opinioni, attraverso la mediazione di professionisti (giornalisti), o da un gruppo di pari, come nel lavoro, con il coinvolgimento affettivo posto in un secondo piano.

La comunicazione dei temi relativi alla sicurezza da parte degli Enti pare dipendere, in maggioranza da *strumenti tradizionali* di comunicazione pubblica (convegni, conferenze, manifesti) del tipo "dall'alto al basso"; mentre strumenti maggiormente orientati al coinvolgimento del cittadino sembrano sottoutilizzati. Poco utilizzato, tutto sommato, anche il web. E' evidente, quindi, da questi dati il rimando ad una idea eccessivamente tradizionale di opinione pubblica.

I temi relativi alla sicurezza, infine, sono diffusi principalmente dagli Uffici Stampa (70%) e per il 61% dal sito-web. Esiste poi un 46% costituito da conferenze, convegni e pubblicazioni. Solo il 37% considera la Rassegna stampa quotidiana dell'Ente un veicolo strategico da questo punto di vista.

## **Gruppo di lavoro “Diagnosi di sicurezza” Relazione presentata all’assemblea di Genova 2004 da Natalina Vaschetti – Provincia di Torino – Ente capofila**

Il Forum Italiano per la sicurezza Urbana nell’assemblea tenutasi a Pesaro il Marzo 2003, aveva approvato l’introduzione e l’avviamento di gruppi tecnici di approfondimento su particolari temi inerenti la sicurezza. I gruppi avevano, ed hanno, lo scopo di favorire gli scambi di informazioni sulle iniziative attivate dagli associati, ma soprattutto di creare dei gruppi di “pensiero” che partendo dall’analisi del tema loro assegnato cercassero di approfondire ed ampliare le conoscenze e di studiare i possibili nuovi interventi in materia.

Tutte le tematiche individuate corrispondevano a diversi “segmenti” del problema “sicurezza” intesa nell’accezione semantica del Forum Italiano dove per “politiche di integrate di sicurezza” si intendono tutti quegli interventi che gli Enti locali possono mettere in campo per contribuire a migliorare la convivenza e la percezione di sicurezza dei propri cittadini.

Il gruppo “Diagnosi di sicurezza” di cui questa relazione riporta i risultati, aveva come obiettivo quello di analizzare le modalità con le quali si costruisce la diagnosi di sicurezza di un territorio, andamento della criminalità in primis, ma anche e soprattutto, percezione, segnalazioni e quant’altro possa contribuire a definire quanto un territorio è sicuro oggettivamente ma, soprattutto, quanto lo percepiscono sicuro gli abitanti.

Fin dalla prima riunione è apparso chiaro come i vari Enti che si erano iscritti al gruppo - che rappresentavano non solo diverse livelli istituzionali (Regioni, Province, Comuni), ma anche diverse ampiezze demografiche- avessero già da tempo intrapreso diverse tipologie di iniziative per studiare la sicurezza del proprio territorio e come l’iscrizione al gruppo di approfondimento volesse essere per ognuno di loro un ulteriore arricchimento della propria esperienza.

Diverse e interessanti le iniziative messe in atto: dal classico sondaggio ai cittadini sulla percezione del territorio, a focus group con attori privilegiati, a rilevazioni condotte presso le circoscrizioni ecc. In alcuni casi si è scelto di sentire i cittadini dopo che erano state avviate iniziative specifiche per verificare l’impatto, in altri a priori per definire i bisogni.

Un quadro complessivo ricco e vario che ribadisce, qualora ancora ce ne fosse bisogno, della fecondità e complessità delle iniziative messe in campo dalla realtà locali pur in mancanza di direttive e coordinamenti centrali da parte dello stato.

Un aspetto rilevato fin dalla prima riunione è stato la rappresentanza numericamente elevata di funzionari e comandanti della polizia municipale all’interno del gruppo, e complessivamente anche all’interno del Forum Italiano, a testimonianza del legame forte intercorrente tra sicurezza e polizia locale. In molte realtà le esperienze di ricerca e i sondaggi ai cittadini sono stati condotti direttamente e/o sotto la supervisione della polizia municipale.

Fin dalla prima riunione è apparso chiaro come diversi e importanti fossero gli aspetti che concorrevano a costruire una corretta diagnosi di sicurezza di un territorio, in particolar modo è apparso utile concentrarsi sulle modalità di conduzione e costruzione

dei questionari usati per le analisi di vittimizzazione e sulle diverse definizioni e significati utilizzati per "inciviltà e degrado". Un altro aspetto ritenuto importante era l'approfondimento del nuovo metodo di rilevazione della criminalità informatizzato delle forze di polizia (S.D.I.) che all'epoca dei primi incontri risultava ancora poco conosciuto ai più.

Le modalità di conduzione e le domande dei questionari di vittimizzazione hanno in realtà occupato gran parte degli incontri che il gruppo ha potuto tenere, non solo per la loro indubbia utilità nella costruzione di una corretta diagnosi di sicurezza, ma anche sull'opportunità che dal gruppo stesso scaturisse, o meno, come risultato finale una specie di "questionario tipo" da proporre a tutti gli associati al fine di poter avere dei risultati comparabili.

Al di là dell'aspetto, sicuramente prioritario, dell'autonomia di scelta che ogni Ente deve operare (aspetto sottolineato da diversi componenti del gruppo), è apparso immediatamente evidente un altro aspetto del problema: la diversità di livello territoriale rappresentato dagli iscritti al Forum e, ancor di più, la diversità dell'ampiezza demografica e delle tipologie di "sicurezza" dei vari territori.

Si è così optato per una ricerca a livello nazionale e internazionale delle indagini di vittimizzazione attuate da diverse realtà istituzionali, arrivando fino alla International Crime Victim Survey (ICVS) effettuata dall'UNICRI nell'anno 2000, alla National Crime Victim Survey-US Departmente of Justice del 2001, al British Crime Survey (BCS) DEL 2002.

Tutte le ricerche sono state analizzate dal punto di vista della formulazione delle domande, delle modalità di somministrazione e del bacino di utenza intervistato.

L'approfondimento, condotto dai vari rappresentanti, è stato suddiviso per tipologia di problema indagato: paure, vittimizzazione, rapporti con le forze dell'ordine, impostazione complessiva ecc.

Il risultato, che speriamo utile, è un compendio di domande che analizza i diversi aspetti della percezione dei cittadini, suddiviso e/o suddivisibile per ambito territoriale, con riportato in calce il territorio in cui la ricerca è stata condotta. Tale modalità ci pare consenta ai vari Enti un ventaglio di scelta e soprattutto la possibilità di confrontare i risultati con altri territori di dimensioni analoghe.

Importante è stato inoltre l'incontro con il Vice Prefetto Aggiunto dell'Ufficio di Governo di Torino che, oltre a illustrare le modalità con le quali è stato costruito l'Osservatorio sulla Sicurezza del Comune di Torino, ha analizzato con i rappresentanti del gruppo l'utilità delle ricerche e dei sondaggi con i cittadini e le nuove possibilità rappresentate dall'utilizzo dello S.D.I. che come è noto mette a disposizione numerosi dati sia sulla vittima che sul presunto autore, consentendo così a chi ha la responsabilità di attuare politiche e interventi mirati di avere un quadro più dettagliato e soprattutto di mettere in relazione il dato "nudo" della criminalità con altri importanti aspetti quali i mutamenti sociali ed economici del territorio, l'apertura o la chiusura di attività commerciali e/o industriali, nuovi insediamenti residenziali ecc.

Appare quindi evidente che la costruzione di una corretta diagnosi di un territorio non può limitarsi al solo aspetto criminologico oggettivo, pur importante, ma deve tener conto delle dinamiche socio-economiche, ma anche culturali, che pervadono il territorio,

necessità questa resa ancor più impellente da una società in continua evoluzione socio-economica ma anche e soprattutto culturale e antropologica.

## **Gruppo di lavoro “Polizia di prossimità” Relazione presentata all’assemblea di Genova 2004 da Mauro Famigli- Comune di Torino – Ente capofila**

Premesso che la Città di Torino ha funzione di coordinamento del gruppo di lavoro che all’interno del FISU si confronta sulla Polizia di Prossimità, devo dire che abbiamo riscontrato qualche difficoltà nei lavori, dovute alla indeterminatezza che spesso riguarda il modo di intendere la Polizia di Prossimità. Abbiamo, quindi, proceduto cercando innanzitutto di fare ordine e chiarezza almeno su alcuni aspetti:

- ◆ la denominazione: al di là del nome Vigile di Quartiere o Polizia di Prossimità, dobbiamo chiarire che intendiamo quel particolare approccio alla problematica di polizia che avviene tramite dinamiche di ricerca proattiva e rapporto di fidelizzazione con l’utente/cittadino;
- ◆ l’attività: un primo studio esplorativo condotto da questo gruppo nel primo semestre 2004 ha evidenziato l’area del “buon vivere” come l’ambito di competenza della polizia locale, in un’accezione di sicurezza allargata (che comprende anche i fenomeni di minor eco sociale) e con la convinzione, ormai condivisa da tutte le forze di polizia e da tutti gli organi politici, che la sicurezza non sia retaggio solo dello Stato, ma anche del sistema delle autonomie locali e, quindi, della polizia locale;
- ◆ il modello organizzativo: il nostro intendimento è quello di definire una professionalità che sia spendibile in qualunque modello organizzativo sia scelto strategicamente dalla Pubblica Amministrazione che decide di attivare il servizio (l’individuazione di un nucleo specialistico o un’impostazione generale di tutto il Corpo/Servizio di Polizia Municipale).

Il gruppo, quindi, dopo aver capito (con la prima fase dei lavori) chi sono e cosa fanno gli operatori di Polizia di Prossimità, ha deciso di lavorare sulla formazione necessaria per creare la professionalità relativa. Questo, appunto, è stato l’obiettivo della seconda fase dei lavori, che oggi illustriamo. Tale fase si è sviluppata in una duplice direzione: riepilogare le competenze necessarie per fare il “buon” operatore di Polizia di Prossimità e capire come lavora e, così evinte le esigenze, costruire un percorso formativo di specializzazione che soddisfi il fabbisogno individuato.

Vediamo come si è realizzato, a livello operativo, questo secondo periodo di lavori del gruppo:

ci eravamo lasciati il 23 aprile u.s. a Torino, in occasione dell’ultimo incontro del gruppo di lavoro, dopo aver analizzato i risultati dello studio esplorativo effettuato sui servizi di PP degli Enti appartenenti al relativo gruppo di lavoro, con un interrogativo: gli operatori di Polizia di Prossimità “Dove vogliono arrivare?”. Ci eravamo anche dati una risposta, che poi è coincisa con l’obiettivo dei lavori della seconda fase: l’aspirazione doveva essere quella di riuscire a fare un passaggio culturale strategico, rivolto a definire la professionalità, al di là dell’etichetta, cioè del nome. Questo perché si era rilevato che spesso PP e VdQ sono solo termini che vengono usati in modo indifferenziato per individuare una stessa modalità, una stessa filosofia di approccio ai problemi di competenza della polizia locale.

La seconda fase dei lavori è stata strutturata in due sottofasi:

- ◆ l’approfondimento di alcuni aspetti, per lo più operativi, del servizio;



- ◆ la progettazione di un modello formativo standard di specializzazione, che potesse essere condiviso da tutti gli Enti che intendano creare o implementare il servizio di PP.

La prima sottofase si è percorsa tramite un'analisi qualitativa, consistita nella somministrazione di un questionario. Lo stesso è stato inviato a tutti gli appartenenti al FISU (circa 90 Enti) e approfondiva alcuni aspetti operativi del servizio, al fine di giungere ad una mappatura delle competenze necessarie per essere un "buon" operatore di PP.

I dati raccolti con il questionario (che sono illustrati nel documento allegato e contraddistinto con il numero 1) sono stati elaborati ed hanno portato alle seguenti riflessioni:

- ◆ circa le modalità operative: in base all'articolazione dell'iter di gestione delle problematiche, a Torino li chiamiamo "casi", nelle fasi di raccolta delle segnalazioni, di gestione del problema e di gestione delle relazioni, si sono raggiunte le seguenti conclusioni:
- ◆ le segnalazioni risultano provenire soprattutto da cittadini e dall'osservazione diretta da parte degli operatori. Ciò pone l'accento sul ruolo centrale dell'utente e, di conseguenza, evidenzia l'importanza del rapporto di relazione con lo stesso e della cultura che l'operatore deve possedere non solo su quest'ultimo fronte, ma anche rispetto all'approccio alla problematica. L'operatore, insomma, deve partire dalla convinzione che il cittadino sia al centro del problema ed approcciarsi a quest'ultimo in modo proattivo, cioè non considerandolo solo in sé e per come si presenta, ma interrogandosi anche su quali sono state le cause del suo verificarsi e, soprattutto, quali possono esserne gli effetti;
- ◆ la gestione del caso avviene più frequentemente tramite la presa in carico diretta della PP, che poi attiva altri uffici. Ciò evidenzia la necessità che si lavori in rete, affinché la problematica venga trattata da punti di vista e competenze diverse, in modo multidisciplinare e intersettoriale. La sicurezza, infatti, è una "cosa" (non è UNA materia, non è UNA competenza), che ha implicazioni notevolmente diversificate. Deriva dalla sommatoria di tante e diverse competenze, è un'entità dinamica e mutevole a seconda del contesto di riferimento. Se ogni evento vede coinvolti, già dalla progettazione e fino all'attuazione, i diversi settori interessati, ci sarà meno probabilità di avere trascurato delle implicazioni, potenziali causa di problemi e si otterrà con maggior probabilità un risultato in termini di garanzia di sicurezza;
- ◆ la gestione delle relazioni risulta essere effettuata soprattutto dagli operatori stessi. Ciò sottolinea l'importanza dell'aspetto relazionale e lo lega anche a una dimensione temporale, intesa quest'ultima come la necessità che tale relazione venga gestita, direttamente e secondo certe competenze e sensibilità, prima, durante e anche dopo l'intervento;
- ◆ circa le tipologie di intervento: in base alla tripartizione delle aree di competenza in qualità urbana, convivenza civile e allarme sociale, si è rilevato che le due ove si riscontrano maggiori richieste di intervento sono le prime, cioè quella relativa alla qualità urbana, in termini di degrado, decoro, parchi,... e quella relativa alla convivenza civile, in termini di aggregazioni giovanili, conflitti, ... . Sembra essere meno esigente l'area dell'allarme sociale, inteso come tossicodipendenza, prostituzione, ... .

Inoltre, si è anche analizzato l'aspetto delle dotazioni materiali per poter operare e si è evinto che le attrezzature più in uso, oltre a quelle tradizionali dei veicoli e delle radio, sono: il telefono cellulare, la foto/videocamera digitale e l'ufficio mobile.

A riepilogo di tutto, infine, si è richiesto un bilancio dell'esperienza, in riferimento ad alcuni aspetti più significativi e caratterizzanti l'attività e si è riscontrato quanto segue:

- ◆ posto che l'aspetto relazionale PP-cittadino risulta essere considerato un punto di forza e, quindi, sembra essere soddisfacente, si ipotizza un intervento più di mantenimento che non di miglioramento,
- ◆ posto che l'aspetto metodologico del lavoro risulta essere un punto mediamente soddisfacente, si ipotizza di potenziarlo,
- ◆ posto che l'aspetto culturale è quello considerato come punto debole e quindi meno soddisfatto, si ipotizza di impegnarsi su questo, non solo all'interno, ma anche all'esterno.

Ci sono poi gli aspetti di dotazione di risorse umane e strumentali, che risultano punti deboli del bilancio. Tale negatività è fuori dall'ambito di competenza del lavoro di questo gruppo e si ritiene che, al massimo, possa servire ad amministratori e tecnici per valutare modificazioni organizzative.

Dalle riflessioni su questi risultati dell'indagine, è scaturita la seconda sottofase, quella relativa alla progettazione di un percorso formativo che soddisfacesse le esigenze del servizio così come individuate. Si tratta di una proposta di modello di percorso formativo di specializzazione, quindi avanzato, che soddisfi le esigenze di competenza (conoscenza, capacità e qualità) individuate come necessarie per svolgere un "buon" servizio di PP.

L'aspirazione da cui nasce è di ottenere un modello di progettazione che divenga standard, cioè che possa essere condiviso da tutti, anche in quanto valido e spendibile in qualunque modello organizzativo l'Amministrazione scelga di adottare: sia che decida per la creazione di un Nucleo specialistico, sia che opti per un'impostazione che generalmente sia diffusa al Corpo intero della Polizia Municipale.

Per entrare nel merito della progettazione, illustriamo i contenuti: dopo una premessa dedicata all'identità di ruolo degli operatori di PP, che definisca ruolo, funzioni e mission degli stessi, anche in relazione all'organizzazione in cui sono inseriti, il percorso affronta le tre tematiche di cui abbiamo già parlato: la sociologica, la relazionale e la metodologica. L'intenzione è di fornire gli strumenti utili a lavorare, rispettivamente circa:

- ◆ area sociologica - la conoscenza del territorio e delle rappresentazioni sociali più ricorrenti in ambito di devianza,
- ◆ area relazionale - la comunicazione efficace e l'ascolto attivo e le tecniche di mediazione del conflitto,
- ◆ area metodologica - il lavoro di rete e il problem solving.

Posta la specificità dell'attività di PP, tanta importanza è stata attribuita alla scelta dei contenuti, quanta attenzione è stata riposta nell'individuazione di una metodologia didattica che fosse in linea con un approccio pratico e attivo. Si è ipotizzata, dunque, una metodologia esperienziale, che si sviluppi nel seguente modo:

- ◆ in generale, rispetto all'articolazione dell'intero percorso formativo, si è previsto che a coronamento del corso in sé, si effettui un periodo di esperienza in servizio e si riprenda, poi, l'aula per una giornata di follow-up;
- ◆ in particolare, rispetto alla metodologia di sviluppo delle tematiche in ogni momento formativo, si ipotizza che il corso parta da spunti teorici e si concretizzi in esercitazioni pratiche con successiva razionalizzazione di quanto appreso a livello teorico e pratico, che il servizio abbia la funzione di far sperimentare su casi reali quanto appreso e che il follow-up parta proprio dai casi concretamente gestiti e ripercorra le procedure di quelli più problematici.

Per concludere, ci teniamo ad affermare un'altra nostra convinzione: posto che la svolta culturale che ci si è prefigurati di agevolare tramite il percorso riflessivo suddetto è opportuno che coinvolga anche gli altri soggetti della rete di lavoro di cui la PP è solo un elemento, sarebbe utile che, almeno a corollario di tale lavoro sulla PP, si approntassero degli interventi di sensibilizzazione degli altri attori coinvolti. Si propone, pertanto, di completare la formazione con la progettazione di iniziative ad hoc destinate ai responsabili del servizio e ai soggetti competenti di discipline diverse. Pur non essendo questa la sede per approfondire la progettazione di questi ultimi due interventi, si ipotizza che alcuni dei contenuti possano essere:

- ◆ per il percorso dei responsabili: gestione delle risorse e controllo di gestione;
- ◆ per il percorso dei soggetti competenti di discipline diverse: conoscenza di metodi e tempi (procedure e protocolli d'azione) e singole aree tematiche;
- ◆ e che le modalità di gestione didattica possano variare dal corso di specializzazione a strumenti più interattivi quali focus group

#### **Documento di lavoro - primavera 2005**

**Riflessioni, spunti e proposte operative, sulla proposta di legge nazionale "Disposizioni per il coordinamento in materia di sicurezza pubblica e polizia amministrativa locale e per la realizzazione di politiche integrate per la sicurezza".**

#### La proposta di Legge

*Oggetto:* coordinamento tra Stato ed Enti Locali nelle materie di cui all'art. 117, co 2, lett h della Costituzione e disposizioni per la polizia locale.

*Finalità:* realizzazione di politiche integrate per la sicurezza delle persone e delle comunità.

*Strumenti:* - meccanismi pattizi (per scambi informativi, collaborazione di sale operative, controllo del territorio, formazione, ...);  
conferenze interistituzionali.

*Funzioni di polizia locale:* attività di prevenzione e contrasto dei comportamenti che violano le disposizioni normative (in materia di polizia amministrativa, polizia giudiziaria, polizia stradale, polizia tributaria locale, pubblica sicurezza ausiliaria), al fine di tutelare l'ordinata e civile convivenza e la qualità della vita locale.

#### Obiettivo del gruppo di lavoro

Individuare l'assetto organizzativo e i profili degli operatori adeguati alla realizzazione dell'integrazione nella materia sicurezza.

#### Proposta di lavoro

Definire un modello di organizzazione di polizia locale tesa alla sicurezza delle Città. Si propone:

**a livello sovraterritoriale:**

creare un gruppo di lavoro composto dai Comandanti di Polizia Locale delle 6 Città più significative a livello nazionale (per grandezza, problematicità, ...), che si occupi di elaborare indirizzi e proposte di strategie di sicurezza urbana, che possano tradursi in modelli e strumenti di lavoro facilmente fruibili dalla Polizia Locale sul territorio nazionale:

Denominazione: Club dei 6 (siglabile C6);

Obiettivo: rendere più omogenee le azioni di sicurezza urbana della Polizia Locale, a livello nazionale,

Metodologia di lavoro: confronto periodico e sperimentazione,

Ambiti di approccio alla tematica: tecnico-normativo e organizzativo-gestionale,

Output: "modelli di tendenza", cioè schede di illustrazione (teorica e operativa) di strategie condivise (sperimentate);

**a livello territoriale:**

PRINCIPI DI ORGANIZZAZIONE

1. Decentramento territoriale:

per la diretta soluzione dei problemi dei cittadini e per l'esercizio diretto della gestione del proprio territorio, in applicazione del principio di sussidiarietà, il rispetto del criterio del decentramento territoriale consente agli attori di polizia di essere protagonisti del Welfare locale, cioè di essere i motori e i registi di tutte quelle funzioni che consentono, attraverso una maggiore attenzione alle dinamiche del territorio, il miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

2. Distribuzione delle competenze:

per una maggior garanzia di professionalità, occorre che l'organizzazione proceda a una chiara suddivisione e definizione dei ruoli che preveda una distribuzione delle competenze in:

ruoli di polizia:

competenze istituzionali di base: che riguardino capacità e conoscenze necessarie per l'approccio ai problemi "di strada";

competenze istituzionali specialistiche: che riguardino capacità e conoscenze più approfondite su specifiche tematiche. Tali competenze non escludono quelle istituzionali di base;

ruoli tecnici:

competenze complementari: che riguardino aspetti non prettamente di polizia, ma connessi alla sicurezza in un'ottica multidisciplinare.

3. Lavoro di rete:

l'integrazione organizzativa attraverso lo sviluppo della capacità di "fare rete" e cioè di attivare e connettere tutti i soggetti, interni ed esterni, istituzionali e non, di un dato territorio, affinché siano essi stessi protagonisti della gestione della vita della propria collettività, porta a quel sistema integrato che, unico, può dare buoni risultati nell'affrontare i problemi del governo quotidiano della sicurezza (sia dal punto di vista preventivo, sia da quello repressivo);

PROFILI DI COMPETENZA

**ruolo di territorio** (di coloro che più direttamente vigilano sul territorio, in quanto adibiti a compiti operativi di quotidiano monitoraggio dello stesso).

Occorre individuare, quali priorità della Polizia Municipale, le problematiche a cui i cittadini sono più sensibili (mobilità e traffico, occupazione di suolo, pulizia e decoro, polveri/cantieri, pubblicità, rifiuti, phone center, parabole, parchi/ aree verdi,...).

Prevede di indirizzare tutti i servizi esterni della Polizia Locale verso la gestione operativa delle priorità evidenziate, in un'ottica di prevenzione e di controllo del territorio sui comportamenti individuati come maggiormente lesivi del senso cittadino di sicurezza.

In ordine a capacità e qualità individuate quali significative, tale personale dovrebbe possedere capacità di gestione del tempo (individuazione delle priorità, tempestività e precisione negli interventi) e di analisi dei problemi (approfondimento degli elementi della problematica per formulare una diagnosi appropriata) e qualità di equilibrio e di flessibilità al cambiamento;

**ruolo di polizia di Prossimità** (impostazione organizzativa - unità ad hoc o ruolo diffuso - rivolta allo svolgimento di un servizio di gestione dei casi di disordine urbano, di degrado e di conflitti, che assolva al compito di "Polizia Giudiziaria del Codice Etico").

La metodologia di intervento è quella del problem solving e del lavoro di rete, operando in collaborazione con aggregazioni, associazioni, comitati, bocciofile, parrocchie, ma soprattutto con i cittadini per comprendere, approfondire e risolvere le problematiche che ledono il "buon vivere". Specifica attenzione si destina ai particolari della scena del contesto in cui la problematica si è verificata.

L'impegno si rivolge ad attività di maggior approfondimento nei confronti delle tematiche relative ai giovani (intesi quali soggetti: più facilmente influenzabili dal sistema di disvalori, vittime di sfruttamento, legati a bande giovanili, autori di disturbi e schiamazzi), agli anziani e a tutti coloro che si rendono attori di conflitti.

In ordine a capacità e qualità individuate quali più significative, tale personale dovrebbe possedere capacità di negoziazione (individuazione degli ambiti di interesse reciproco e composizione delle divergenze) e collaborazione (sviluppo di relazioni positive) e qualità di positività (azione costruttiva e rapporto fiduciario) e affidabilità (rispetto degli impegni assunti corrispondendo alle attese e garantendo riservatezza);

**ruolo specialistico** (nuclei operativi in materia di Tutela Ambiente, Polizia Giudiziaria, Infortunistica, Commercio, ...).

La tipologia degli interventi richiesti alla Polizia Municipale, vista la varietà delle materie e considerata la necessità di garantire una risposta qualitativamente adeguata, richiede che ci siano operatori con preparazione specialistica su alcune competenze: a titolo esemplificativo, si evidenzia la necessità di personale particolarmente ferrato nella polizia giudiziaria, attività di accertamento e repressione degli illeciti che configurano ipotesi di reato. La delicatezza degli interventi in tale ambito, infatti, oltre alla rilevanza degli interessi oggetto di tutela e alla natura delle relazioni da intrattenere richiede approfondite conoscenze del sistema penale, acute capacità investigative e qualità soggettive di equilibrio e di determinazione;

**ruolo interno** (ufficio sicurezza, ufficio servizi, centrale operativa, ufficio personale, ufficio studi, scuola, ...).

Personale, anche di estrazione amministrativa, che compia gli adempimenti necessari per il funzionamento della struttura, organizzando il proprio lavoro in base alle priorità e gestendo le mansioni e i compiti attribuiti con precisione e tempestività, nel rispetto dei tempi prefissati;

**ruolo tecnico** (psicologo, ingegnere, criminologo.....).

Coloro che detengono una professionalità diversa da quella di polizia, ma complementare alla gestione di un'organizzazione di polizia in un'ottica securitaria. In particolare:

psicologo: professionalità utile per attività di progettazione e formazione, nonché di sostegno agli operatori sottoposti a particolari stress,

ingegnere della logistica: competenza utile per gestire le problematiche inerenti la sicurezza dei lavoratori nel luogo di lavoro,

esperto di sicurezza urbana/criminologo: professionalità utile per studi e analisi sulle cause di insicurezza percepita e per la progettazione di interventi operativi correttivi.

### UFFICIO SICUREZZA

collocato in staff con i Comandanti,

che si occupi di:

effettuare analisi del territorio (lettura del territorio che porti alla conoscenza dello stesso e alla misurazione delle trasformazioni significative del fenomeno sicurezza/insicurezza, al fine di cogliere i mutamenti dello scenario locale).

L'obiettivo è individuare le "aree di sicurezza" e creare una griglia di osservazione;

effettuare analisi sulla percezione della sicurezza (percezioni individuali e collettive); contribuire alla valutazione dell'impatto sulla sicurezza di opere, insediamenti, manifestazioni; supportare la programmazione dei servizi.

L'obiettivo è individuare strategie di risposta alle richieste di sicurezza, anche in un'ottica preventiva;

supportare le scelte operative e organizzative del vertice decisionale impegnato nella traduzione degli input di strategia politica; redigere progetti di interventi operativi; progettare interventi formativi interni (sull'analisi della scena del contesto, sul profiling delle devianze metropolitane, ...).

L'obiettivo è garantire che l'organizzazione del Corpo/Servizio di Polizia Locale sia improntata alla finalità specifica,

seguire l'attuazione dei progetti operativi e formativi; fornire consulenza e supporto agli altri Uffici/Nuclei del Corpo/Servizio di Polizia Locale.

L'obiettivo è avere un'adeguata comunicazione interna,

gestire la rete locale e partecipare a quella sovralocale; interfacciarsi con il FISU.

L'obiettivo è di rendere efficace l'azione;

e si ispiri a principi di:

integrazione (con altri ee.ll., con altri Uffici del Comune, con altri organi di polizia, con soggetti diversi che operano nell'ambito specifico);

lavoro di rete (affinché l'integrazione si concretizzi nel "lavorare insieme");

multidisciplinarietà (delle competenze, da tenere in considerazione nelle valutazioni da fare).

### Ruolo del FISU

promuovere l'attuazione della presente proposta e coordinarne gli attori,  
(a regime) farsi garante delle finalità annunciate e, in particolare:

per la proposta a livello sovraterritoriale:

gestire la segreteria dei C6,

promuovere la diffusione dei modelli di tendenza,

gestire un Forum On Line per quesiti e proposte di lavoro;

per la proposta a livello territoriale:

diffondere i principi generali di organizzazione (eventualmente traducendoli in una sorta di Carta dei Principi),

essere l'interfaccia per ogni Ufficio Sicurezza,

gestire la rete sovraterritoriale, coordinando e promuovendo la cooperazione tra gli Uffici Sicurezza.

## **Gruppo di lavoro "URBANISTICA E SICUREZZA" - Comune di Piacenza - Ente Capofila**

Il 20 marzo 2003 a Pesaro nell'ambito dell'Assemblea annuale ordinaria FISU vengono costituiti alcuni gruppi di approfondimento, e tra questi uno dedicato al tema "Urbanistica e sicurezza" del quale il Comune di Piacenza è individuato quale ente capofila.

Al gruppo si iscrivono la Regione Emilia-Romagna, la Provincia di Arezzo, i Comuni di Roma, Parma, Modena, Ferrara, Bolzano, Trento, Angri, Rubiera, Bellaria-Igea Marina, Pavullo nel Frignano. Successivamente mostrano interesse la Provincia di Bologna, il Comune di Reggio Emilia, la Provincia autonoma di Trento. Ai lavori in seguito aderisce anche il Politecnico di Milano - Laboratorio "Qualità e sicurezza urbana" con sede in Piacenza.

Nel primo incontro, tenutosi nel dicembre 2003, il gruppo definisce in via preliminare l'articolazione del percorso di lavoro, che si presenta aperto a differenti codificazioni, non certo univoche. Vengono poi definiti calendario e argomenti dei futuri incontri affinché l'attività possa incontrare le identificate priorità:

- 1) costruire una formazione di base minimale che definisca con chiarezza l'approccio teorico;
- 2) analizzare le esperienze realizzate nelle città iscritte al gruppo di lavoro, selezionando i casi più significativi, possibilmente di scala diversa;
- 3) trovare, tra lo scambio di esperienze e la formazione vera e propria, l'approccio migliore per valorizzare entrambi.

L'idea sottesa è quella di dare spazi adeguati affinché ciascuna realtà locale possa riconoscersi nel percorso e mettere a disposizione la propria esperienza, con l'obiettivo finale di acquisire un nuovo bagaglio di conoscenze in termini tecnico scientifici (costruzione know-how).

In occasione del secondo incontro, svoltosi nel febbraio 2004, il gruppo affronta il tema dei principi e dell'approccio teorico per una formazione di base sul tema "Urbanistica e sicurezza". Purtroppo il numero dei partecipanti all'incontro è notevolmente inferiore rispetto a quello precedente.

La riunione successiva, fissata per il 19 aprile 2004 a Piacenza, con all'ordine del giorno l'argomento "megastrutture" (I casi di Ferrara e Piacenza - impatto e problematiche), viene sospesa una volta verificato, preventivamente, che anche in questa occasione la partecipazione sarebbe stata molto ridotta.

Il terzo incontro viene organizzato a Roma, nell'ottobre 2004, in occasione dell'inaugurazione da parte del Sindaco di Roma Walter Veltroni del "Parco Fluviale del Tevere a Testaccio", e quindi negli spazi dell'ex-Mattatoio rispetto ai quali il Comune di Roma ha provveduto ad un'opera di recupero urbano partecipato. Nel corso dell'incontro è sottoposta all'attenzione dei presenti la Carta della qualità sociale del nuovo Piano Regolatore di Roma.

Il quarto incontro del Gruppo di approfondimento si tiene a Bologna, nel gennaio 2005.

In quella sede la Prof.ssa Cardia e il Prof. Bottigelli del Politecnico di Milano informano i partecipanti di quanto segue:

- all'interno del CEN (Istituto europeo che raggruppa tutti gli istituti nazionali finalizzati alla normalizzazione - in Italia è l'UNI "Ufficio Italiano della



Normalizzazione”), è stato creato un gruppo (composto da esperti di paesi dell’Europa centro-settentrionale) specificamente dedicato alla individuazione delle pre-norme in tema di “Prevenzione del crimine attraverso la pianificazione urbana e la progettazione architettonica”, il quale, dopo un’attività durata alcuni anni, è in procinto di esaurire il lavoro sia sugli aspetti contenutistici che su quelli di carattere procedurale;

- soprattutto su iniziativa della Francia, il gruppo si è dato un altro anno di tempo per approfondire maggiormente il contenuto della pre-norma sino ad oggi elaborata;
- l’UNI ha delegato il Politecnico di Milano, nella persona della Prof.ssa Clara Cardia, a rappresentare l’Italia nella commissione operativa che sta elaborando la norma (CEN/TC 325);
- secondo la prassi è auspicabile che i contenuti delle proposte elaborate man mano dalla commissione operativa internazionale (composta dai delegati dei diversi paesi) siano discussi a livello nazionale da un gruppo di interfaccia, onde favorire il confronto con le pratiche e le specifiche esigenze locali.

Appare manifesto a tutti i presenti come, quella sommariamente delineata, costituisca una grossa opportunità di lavoro, approfondimento e applicazione sul campo e su scala europea dei principi, delle norme e delle esperienze sino ad oggi riscontrate in ambito “urbanistica e sicurezza”;

Si assumono, quindi, in tale direzione alcuni orientamenti, ovvero:

- procedere alla formalizzazione di un accordo tra FISU, Politecnico di Milano e UNI affinché l’incarico affidato al Politecnico (coordinatrice la Prof.ssa Cardia) possa realizzarsi mediante il più largo e incisivo contributo possibile da parte dei soggetti aderenti;
- in tale contesto il Gruppo di lavoro “Urbanistica e sicurezza”, accogliendo la proposta della Prof.ssa Cardia, può continuare il suo percorso per l’anno 2005 sotto forma di collaborazione e supporto all’attività di rielaborazione delle pre-norme CEN a fianco del Politecnico, parallelamente alle tappe di lavoro del gruppo europeo;
- organizzare, una volta acquisito il consenso del vertice FISU nel merito delle suddette linee di condotta, un seminario di presentazione dei contenuti e dei percorsi circa le novità emerse, per giungere alla definizione, anche con il contributo del Gruppo di approfondimento, delle pre-norme CEN in materia di “urbanistica e sicurezza”.

Il seminario <<Verso una normativa europea CEN su “Prevenzione del crimine attraverso la pianificazione urbana e la progettazione architettonica”>> è organizzato a Piacenza in data 8 marzo 2005. La presenza è ampia e molte Amministrazioni, già in quella sede, manifestano l’interesse a far parte del gruppo di interfaccia, emanazione di quello in essere “Urbanistica e sicurezza”, che dovrà affiancare e collaborare con la Prof.ssa Cardia per sostanziare la presenza italiana in ambito CEN.

Altre se ne aggiungono nei giorni seguenti.

Il primo incontro, organizzato al fine di verificare le adesioni e il grado di interesse nel merito di quanto in argomento degli enti (pubblici e privati) contattati, si tiene a Milano presso la sede dell’UNI il 6 maggio 2005.

Sono presenti, oltre al Dott. Alberto Galeotto (UNI) in qualità di coordinatore, un largo numero di Amministrazioni pubbliche (la Regione Emilia-Romagna e i Comuni di Bologna, Modena, Prato, Genova, Roma, Torino, Ravenna, Bolzano, Siena e Piacenza), i

Proff. del Politecnico di Milano Cardia e Bottigelli, nonché i rappresentanti di ICIC (Istituto certificazione imprese di costruzione), di AIAS (Associazione italiana fra addetti alla sicurezza), dell'Unione Consumatori e di ANIA (Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici),

Nel corso dell'incontro il Dott. Galeotto si incarica di informare i partecipanti circa le modalità di funzionamento dei gruppi di lavoro CEN e di raccogliere le manifestazioni di interesse per ciascuno dei Working Group dei quali si compone il TC 325.

Viene nominato un referente per ciascuno dei WG, nonché individuati i componenti della delegazione che dovrà rappresentare l'Italia alla successiva riunione del gruppo CEN/TC325 a Parigi in data 23/24/25 maggio, ovvero:

la Prof.ssa Cardia (coordinatrice) e il Prof. Bottigelli (ambidue del Politecnico di Milano), l'Arch. Michele Zanelli (Regione Emilia-Romagna) e l'Arch. Valerio Albanese Ruffo (in rappresentanza del Comune di Roma).

La riunione si chiude con l'impegno di aggiornarne i lavori in data 28 giugno 2005, sempre a Milano presso UNI.

## **Documento di lavoro - primavera 2005**

### **La pianificazione urbanistica e la prevenzione del crimine** *(Sintesi del documento ENV 14383-2 Dec 2003 CEN/TC325)*

#### **Premessa**

La Carta urbanistica europea asserisce il diritto fondamentale dei cittadini ad una "città sicura e tranquilla, libera, per quanto possibile, dal crimine, dalla delinquenza e dalle aggressioni".

La dichiarazione finale della Conferenza internazionale organizzata dal Congresso delle autorità regionali e locali d'Europa (Erfurt 1997) è la seguente "il crimine, la paura del crimine e l'insicurezza urbana in Europa sono problemi fondamentali che gravano sul pubblico...la ricerca di soluzioni soddisfacenti è una delle chiavi fondamentali per la pace civica e la stabilità".

Prima raccomandazione della conferenza: le autorità locali e regionali in Europa mettano a punto piani d'azione integrati per la riduzione del crimine con partecipazione pubblica continuativa in cui la riduzione del crimine sia considerata una politica.

La paura del crimine deve essere trattata come un problema sociale a sé stante. E' importante promuovere la collaborazione tra polizia e progettisti professionisti per stabilire la **relazione tra crimine e ambiente architettonico**.

#### **Strategia: prevenzione del crimine mediante progettazione**

**Raccomandazioni:** collaborazione tra specialisti di pianificazione/progettazione ambientale e esperti del crimine.

Vengono sottolineate le interrelazioni tra ambiente fisico e comportamento umano.

#### **Sintesi**

La pianificazione urbanistica ha un impatto sul crimine e sulla paura del crimine in quanto influenza la condotta di delinquenti, tutori formali (polizia), tutori informali (residenti che controllano un ambiente), vittime potenziali del crimine o della paura del crimine.

Il crimine può essere suddiviso in tipi specifici

Crimine e paura del crimine sono fenomeni diversi

Una città o un quartiere sicuri sono il risultato di una politica di sicurezza mirata all'ambiente fisico e sociale.

### **Per reagire alla minaccia del crimine serve un approccio integrato e multidisciplinare.**

Mix tra pianificazione urbanistica, progettazione e gestione. necessità della presenza permanente di un organismo democraticamente eletto che regoli direttamente il processo di pianificazione, costruzione, gestione della città/quartiere: organismo responsabile.

Tre domande fondamentali:

**Dove:** ubicazione dell'area e tipo di area: tessuto urbano esistente, nuova area pianificata

**Cosa:** problemi di criminalità esistenti o potenziali nel caso di area nuova

**Chi:** identificazione degli interessati coinvolti

Dove: il crimine aumenta in proporzione alle persone che vivono città di grandi dimensioni. La minore ricchezza è associata a rischi maggiori. Urbanizzazione e minore ricchezza giustificano dal sole elevate % di vittimizzazione.

### **Dove: si possono distinguere 8 tipi di area:**

residenziale

scuole/strutture giovanili

ambienti commerciali/industriali/uffici

centri commerciali

parchi e giardini pubblici

centri di svago

trasporto pubblico, parcheggi, stazioni, fermate autobus, garage per parcheggio

spazio pubblico.

L'area si considera in maniera diversa a seconda che sia nuova o esistente.

Nuovo ambiente = nuovo progetto: le caratteristiche del crimine si possono analizzare in modo teorico o utilizzando esperienze di altri quartieri → analisi ex ante = valutazione del crimine

Ambiente esistente: si possono analizzare situazioni reali per mezzo di cifre, indagini, controlli, registrazione delle esperienze, interviste ai residenti e ai professionisti (polizia), vittime del crimine, ecc. → analisi ex post = revisione del crimine

### **Cosa**

Identificazione dei problemi dell'area: distinzione tra **6 tipi di crimine:**

effrazione

vandalismo (graffiti inclusi)

violenza da strada (aggressione/rapina, rissa/aggressione, aggressione sessuale e atti osceni)

crimine automobilistico (furto di auto, furto da auto, vandalismo/incendio dell'auto)

furto (in negozio, borseggio, biciclette/motorini)

e **3 categorie di paura del crimine** che dipendono da tre fattori principali che caratterizzano un luogo non sicuro):

luoghi con caratteristiche che generano paura (zone di prostituzione, abuso di droga)

luoghi trascurati

luoghi con progettazione urbanistica problematica (mancanza di visibilità, sorveglianza, orientamento)

## **Chi**

La prevenzione del crimine mediante pianificazione urbanistica e progettazione architettonica coinvolge **le seguenti tipologie di stake-holder**:

politici/legislatori locali, municipali, regionali

progettisti e pianificatori

imprenditori edili e costruttori privati e pubblici

polizia

professionisti della sicurezza/rischio

servizi (società municipalizzate, parchi, strade, parcheggi)

operatori sociali

istruzione

popolazione (residenti, utilizzatori, proprietari di negozi)

Una volta risposto alle tre domande dove, cosa, chi, si può decidere in merito all'azione possibile e modo di implementarla ed eseguirla → **scopi e strategie**.

Si distinguono **3 tipi di strategie**:

**strategie di pianificazione urbanistica**

**strategie di progettazione edilizia**

**strategie di gestione**

Le strategie di pianificazione urbanistica mirano ad incentivare l'animazione, il controllo sociale, il coinvolgimento e il senso di proprietà. Nel caso dei nuovi insediamenti creano le condizioni per la formazione di reti sociali affinché il nuovo insediamento diventi parte del tessuto urbano circostante il prima possibile → evitare l'isolamento fisico.

Le strategie di progettazione edilizia comprendono visibilità, accessibilità, territorialità (distinzione tra zone pubbliche e private, scala umana), attrattività (colore, illuminazione, arredo), robustezza (porte, finestre, arredo stradale).

Tali strategie mirano a creare le condizioni per il controllo sociale, il senso di proprietà, la regolazione dell'accessibilità affinché l'individuo abbia il controllo della situazione e i trasgressori siano scoraggiati. Sono complementari alle strategie di pianificazione urbanistica.

Le strategie di gestione includono il rafforzamento degli obiettivi, la manutenzione, la sorveglianza, le regole di condotta, la disponibilità di infrastrutture per l'aggregazione di gruppi, la comunicazione. Nessuna area urbana si gestisce da sola. Quasi tutte necessitano

di sorveglianza e manutenzione professionale. Occorre definire in prima istanza quali strategie devono essere scelte in una situazione specifica (non tutte le strategie sono idonee per tutti i tipi di crimine)

**Organismo responsabile (RB):** si tratta delle autorità responsabili della concessione di permessi per insediamenti in ambienti nuovi/esistenti. L'organismo responsabile ha l'impegno di attivarsi per la prevenzione /riduzione del crimine mediante pianificazione urbanistica e progettazione edile: stabilendo la politica di protezione e sicurezza; garantendo che siano stabiliti obiettivi di protezione e sicurezza; Conducendo revisioni del crimine in ambienti esistenti e valutazioni del crimine in nuovi ambienti; garantendo la disponibilità delle risorse. Il RB nomina una persona al suo interno che garantisce l'implementazione del processo e fornisce resoconti.

La missione del RB è avviare il processo mirato a prevenire il crimine e la paura del crimine scegliendo: gli obiettivi per la futura situazione con il coinvolgimento degli interessati, l'organizzazione del processo (scadenze, requisiti, risorse, assistenza tecnica, leggi/regolamenti).

Gruppo di lavoro (WG): gruppo multidisciplinare in cui vengano rappresentate le organizzazioni degli interessati coinvolti nel progetto di pianificazione /progettazione. Il WG deve mettere a punto ed implementare la missione presentata dal RB.

Sono possibili due approcci: approccio integrato in cui il WG si occupa del processo di pianificazione di un'area nuova o esistente → costruzione, ricostruzione, manutenzione, Deve comprendere alcuni esperti specializzati in protezione, sicurezza e prevenzione/riduzione del crimine (polizia, professionisti dei rischi, operatori sociali, residenti.

Approccio specializzato in cui il WG è specializzato in prevenzione del crimine mediante progettazione urbanistica e manutenzione e fornisce consulenza ai pianificatori, progettisti, costruttori, servizi.

Il WG redige un documento di pianificazione che contiene: obiettivi, fasi del processo, responsabilità delle autorità e dei partecipanti coinvolti, documentazione èper stabilire, verificare le fasi del processo. Il documento di pianificazione viene discusso e accettato dal RB.

Il RB e il WG stabiliscono meccanismi di consultazione per lo scambio di informazioni, lavoro congiunto. Progettazione di strategie coerenti.

Fasi da attuare

Fase 1: revisione del crimine o valutazione del crimine

Fase 2: obiettivi da perseguire e requisiti di protezione e sicurezza come si raggiungono. Il WG deve definire i requisiti in cifre quantificabili.

Fase 3: piano che viene redatto dal WG e contiene previsione di ciò che può accadere se non si adottano misure per prevenire e ridurre il crimine utilizzando la revisione o valutazione del crimine redatti in fase 1; confronto del risultato della previsione con gli obiettivi individuati in fase 2; strategie più efficaci per raggiungere i requisiti di sicurezza specificati in fase 2; misure da adottare; costi previsti; effetti previsti; eventuali non conformità con i requisiti e potenziale rischio da esse derivanti.

Fase 4: decisione del RB. Decide quali strategie o quali aspetti del piano approfondire ulteriormente.

Fase 5: implementazione delle misure definite

Fase 6: monitoraggio, controllo, azione correttiva.

**Gruppo “Mediazione dei conflitti” – Documento di lavoro - autunno 2004 –  
Comune di Roma – Ente Capofila**

**2° incontro Gruppo di Lavoro FISU per approfondimento su  
“Mediazione Sociale e Sicurezza Urbana”**

Il secondo incontro di approfondimento si è tenuto a Roma, presso la sede della Commissione Consiliare Sicurezza del Comune di Roma. Presenti i rappresentanti delle città di Milano, Piacenza, Spoleto, Parma, Pesaro, Roma e della provincia di Trento.

Aprè i lavori il Presidente della Commissione Sicurezza del Consiglio Comunale di Roma On. Pino Battaglia che fa un breve resoconto degli elementi emersi nel precedente incontro di Genova dove sono stati avviati i lavori di approfondimento sulla mediazione sociale e in particolar modo su quanto e come tale approccio possa favorire e intervenire nell’ambito delle politiche di sicurezza urbana.

Il Presidente ricorda ai presenti che l’obiettivo generale del gruppo di lavoro è, oltre allo scambio e l'approfondimento delle esperienze delle varie città, quello di produrre un documento conclusivo che possa fungere da linee guida per un eventuale dibattito all’interno del Forum. Tale documento dovrà sancire un primo termine dei lavori del gruppo ed essere presentato già in occasione dei prossimi incontri del 2005.

In questo incontro, così come emerso a Genova, si è ritenuto necessario cercare di trovare un minimo comune denominatore tra le varie esperienze mediative messe in atto nelle città, soprattutto cercando di individuare un linguaggio comune che riesca a rappresentare similitudini o differenze tra le varie articolazioni progettuali. Questo al fine di evidenziarne i limiti ma soprattutto le potenzialità in termini di apporti teorici e metodologici presenti nelle complesse impalcature di cui si compongono le politiche di sicurezza in atto nelle città aderenti al Forum. Il Presidente evidenzia anche che il lavoro di approfondimento necessita, così come emerso nel precedente incontro, di una osservazione attenta ai vari atti amministrativi da cui traggono origine le varie pratiche messe in atto, al fine di rispondere alle criticità territoriali e ai bisogni inerenti l’in/sicurezza dei cittadini.

In sintesi nel precedente incontro di Genova erano stati individuate alcuni temi e ambiti prevalenti dove concentrare l’analisi del presente incontro. Il gruppo di lavoro come priorità si è dato tali compiti:

Identificare quali sono oggi le pratiche prevalenti messe in atto dalle varie amministrazioni all’interno delle politiche della sicurezza urbana.

Individuare nel confronto tra le varie città che compongono il gruppo di lavoro un linguaggio comune sulla mediazione sociale.

Identificare quali input, iter e procedure amministrative, così come gli atti e regolamenti si danno le amministrazioni locali nel disciplinare gli interventi e i progetti di mediazione sociale.

Ricerca e raccogliere materiale (bandi, linee guida ecc.) proveniente delle diverse amministrazioni locali.

Davide Gentili rappresenta una delle esperienze più significative attualmente attive nella città di Milano. Appartiene al 3° settore, precisamente all'Associazione CPM nata nel 1997. L'associazione inizialmente gestisce attività progettuali per conto dei Servizi Sociali al Giambellino per interventi di mediazione nei confronti delle aggressioni e delle violenze. Dal 2001 tali progettualità passano sotto la gestione dell'Assessorato alla Sicurezza Urbana e Sociale. Attualmente il CPM gestisce un Centro cittadino/ufficio con attività di mediazione sociale e penale (mediazione di vicinato, giudici di pace, ecc.). Nello sportello di mediazione lavorano insieme professionalità e competenze molto diverse tra loro. Ciò rappresenta per tutti gli interventi messi in atto una ricchezza importante, poiché stimola una profonda riflessione concettuale e ogni azione è accompagnata da un confronto costante tra diverse professionalità che in questo modo mostra le mille facce della tematica in questione. Dall'esperienza realizzata si evince che ci sono differenze tra i diversi territori e contesti operativi. Ciascuno è portatore di interessi e ogni territorio è segnato da tutto ciò a tal punto che la mappa dei conflitti dovrebbe raffigurare in pieno questi interessi. Ma quali sono legittimati ad essere gestiti, chi deve intervenire? Sei legittimato da ciò che sai, oppure? E quale è il valore aggiunto di un intervento di mediazione quando non è ben esplicitato un ruolo, ecc.

La referente della provincia di Trento, Paola Trenti, sottolinea che, nel contesto di un sistema integrato di sicurezza urbana, la mediazione sociale appare sempre più come una lente di osservazione (od occhiali in grado di osservare) non solo del diffuso fenomeno della percezione di insicurezza ma anche uno strumento metodologico in grado di elaborare diversi ma integrati percorsi significativi miranti agli obiettivi generali che una efficace politica di sicurezza può darsi per uno specifico territorio o per la città nel suo complesso.

La percezione di insicurezza, come si evince da più ricerche, è spesso indotta e inversamente proporzionale al dato oggettivo e riscontrabile dai dati ufficiali. In questo contesto è indicativa l'assenza di un gruppo interdipartimentale all'interno delle amministrazioni. Per una efficace politica di sicurezza urbana è necessario invece trovare più strumenti e competenze, soprattutto quelle orientate non tanto al compito ma soprattutto ai risultati. Da ciò ne discende la forte importanza che in questa fase ha la formazione e la sensibilizzazione su questi temi

Il referente della città di Spoleto riporta l'esperienza mediativa portata avanti anche dai Vigili Urbani e dai Servizi Sociali all'interno di una cittadina di circa 38.000 abitanti. Il Contratto "Spoleto Città Sicura" vede la partecipazione della Prefettura, delle Forze dell'Ordine e del Comune per una maggiore collaborazione tra Vigili Urbani, Servizi Sociali ecc. nell'accordare i diversi interventi finalizzati ad una migliore qualità della vita dove gioca un ruolo fondamentale anche la percezione di sicurezza urbana. Attraverso l'istituzione di un "tavolo" si genera una rinnovata ma comune visione della stessa città. Lo strumento del tavolo è adatto per leggere il territorio in una nuova ottica; ciò permette conoscenze e poi anche pratiche comuni pur mantenendo differenze di ruoli e le responsabilità che ognuno possiede. Per esempio, molti non conoscono neanche i compiti del SERT. Questa assenza di conoscenza determina una assenza di azione adeguata quando ci si incontra con i fenomeni dell'alcoolismo o delle dipendenze in generale.

In questo contesto operativo è stato pensato e programmato un questionario da somministrare tra i cittadini su "insicurezza e luoghi della paura". In questa maniera si



può vedere e analizzare più obiettivamente lo stesso concetto di “insicurezza” questa volta osservato dal punto di vista degli stessi abitanti. Si può scoprire così che l’insicurezza può nascere anche da altri problemi. Ma anche incominciare insieme a farsi delle domande ed approfondire il carattere cittadino delle forme di insicurezza che emergono. Per esempio gli extracomunitari sono diversi da noi?...e in che senso, per quale motivo? ecc. L’idea del questionario è emerso durante le riunioni del tavolo tecnico che si raduna con scadenza mensile. Dal 1994 è attivo anche il NAE.

Il consigliere comunale della Città di Parma, Donato Carlucci, ricorda quanto spesso siano diversi gli approcci mediativi presenti all’interno del sistema per le politiche integrate della Sicurezza. Le diverse concezioni di mediazione sociale sono contemplate anche dentro la legge Regionale dell’Emilia Romagna.

Marco Mossi della Commissione Sicurezza del Comune di Roma, a tal proposito ricorda di come all’incontro del FESU sulla Mediazione tenutosi nel maggio 2004 ad Angers si parlasse molto della differenza tra le diverse impostazioni che le città si sono date riguardo alla (medesima ma allo stesso tempo generica) definizione di mediazione sociale a tal punto che un dato interessante di cui si discusse molto fu anche quello dei mediatori notturni e aggregazione di giovani nelle periferie francesi.

Leonardo Carocci: Responsabile del primo e consulente del secondo e terzo progetto “Mediazione Sociale” del Comune di Roma riporta l’esperienza ormai quinquennale di una azione progettuale che nel suo complesso è attualmente attiva in 7 territori (quartieri della periferia romana), situati in 6 differenti Municipi. Il Progetto “Mediazione Sociale” nasce 5 anni fa. Inizialmente (luglio 1999) all’interno dell’Assessorato ai Servizi Sociali - Ufficio Roma Sicura -, dal maggio 2001 all’interno delle progettualità del XVIII Dipartimento, Assessorato alla Sicurezza. Tale passaggio per il progetto ha significato una intensificazione nell’approfondimento sia del livello teorico che strategico metodologico delle tematiche e ambiti e approcci connessi all’interno dei percorsi mediativi con il concetto di sicurezza urbana. Tale confronto ha indirizzato e rafforzato le azioni mediative in una ottica di sicurezza urbana che, senza tralasciare l’ambito del sociale, sono state concentrate prevalentemente verso una pluralità di interventi, dove alla “rimessa in comunicazione” dei soggetti e realtà associative ed istituzionali territoriali, è stato sempre più tenuto in considerazione l’ambito dell’incontro, dello scambio, dell’ascolto attivo prima tra i cittadini, poi con le istituzioni.

Ogni azione progettuale così delineata, in una ottica di sicurezza urbana, ha assunto sempre più il carattere propedeutico e pedagogico alla sperimentazione quotidiana di una riprogettazione partecipata e integrata interna al territorio stesso, che partendo dallo stare insieme, dal fare esperienze comuni, permettesse ai partecipanti ai tavoli sociali (anche confliggenti) di riacquisire le competenze del “saper fare”, possibilmente insieme.

Mediare in contesti territoriali dove è alto sia il disagio sociale che il degrado urbano (visibile anche in forme di vandalismo e in termini di conflitti e varie forme di violenza agita o latente), necessità di costruire anche i presupposti culturali che permettano ai cittadini di rivedere e percepire ogni azione e risorsa investita nei territori come una opportunità di crescita e sviluppo per la comunità stessa. In questa ottica anche i conflitti

divengono risorse, poiché una volta riconosciuti e analizzati come tali questi riassumono il significato di obiettivi progettuali della stessa comunità che nella difficile gestione, a volte anche violenta di questi spesso compone la propria identità.

I conflitti non vanno elusi, o cancellati, non vanno evitati se si intende raggiungere un obiettivo fondamentale che è il senso di appartenenza di una comunità al proprio territorio. La comunicazione in tutta l'articolazione progettuale assume un peso centrale, poiché è nell'interruzione o interferenza di questa che si gioca la storia di una comunità e dei suoi conflitti agiti o latenti, soprattutto se si intende procedere nella direzione di costruire insieme ai cittadini una nuova possibilità di rigenerare processi di partecipazione attiva e conseguentemente di progettazione partecipata.

Questa diviene l'obiettivo, il risultato e l'esito finale di azioni di "rimessa in comunicazione"; esperienza comune di una assunzione di responsabilità collettiva che è l'apice di un processo mediativo nel suo compiersi. Le rimessa in comunicazione è il punto centrale di partenza e di arrivo di una azione mediativa. Il risultato tangibile di tali azioni può essere anche simbolico e non necessariamente concreto, come nel caso della riqualificazione di una piazza, di un vicolo o di un parco.

Il tavolo di confronto, di scambio e di condivisione delle criticità territoriali, così come una carnevale gestito insieme, una festa di quartiere, ecc. anche se azioni momentanee, assumono significato per i cittadini e influiscono sulla percezione di sicurezza di questi se attivano processi di fiducia tra i partecipanti, riconoscimento reciproco, considerazione condivisa dei tempi e dei modi necessari per raggiungere obiettivi comuni. In questo contesto l'importante è preoccuparsi dei legami sociali, della coesione sociale, della comunicazione tra i soggetti di diritti e di doveri, poiché sono questi gli elementi e i fattori protettivi che mantengono in vita una comunità. L'indifferenza, il senso di abbandono, la passività, l'assenza di comunicazione e quindi di partecipazione di comunicazione (che come naturale percorso sfociano soltanto in conflitti distruttivi e a volte violenti...alimentando il senso di insicurezza dei cittadini) sono invece forti fattori di rischio per l'equilibrio di una città che intenda raggiungere una qualità della vita sociale adeguata a sentimenti e percezioni di sicurezza sociale e urbana.

In questo contesto attualmente il progetto lavora con l'obiettivo generale di costruire (anche sperimentalmente) i presupposti di una concezione e di un modello di sicurezza urbana partecipata e integrata che verta prevalentemente verso "una città (che) si-cura" Lavorare in quest'ottica significa lavorare anche per un a "buona prassi dell'Amministrazione Pubblica -dove assumano sempre più centralità la comunicazione e soprattutto le relazioni di fiducia con e tra i cittadini: questi elementi presuppongono che in essi si riconoscano e valorizzino come risorsa anche i conflitti. Attraverso tale approccio si possono trovare insieme ai cittadini modalità non violente e creative per affrontarli, gestirli e se possibile risolverli.

Gli strumenti e le modalità operativi maggiormente utilizzati dal progetto "Mediazione Sociale al fine di raggiungere quanto sopra descritto sono stati:

Interviste in profondità ai testimoni privilegiati dei territori;

Mappatura dei conflitti;

Restituzione e confronto con i cittadini sui risultati raggiunti nelle prime fasi di attività di scouting;

Incontri di sensibilizzazione e formazione sulle pratiche e teorie alla base dei percorsi mediativi che si intende promuovere nel territorio interessato al fine di coinvolgere non solo i cittadini più sensibili e attivi ma anche e soprattutto coloro che spesso “rimangono a guardare”;

Supporto alla progettualità comune di feste di quartiere o eventi anche di carattere simbolico;

Supporto alla progettualità di momenti o percorsi di riqualificazione sociale ed urbana individuati dai cittadini stessi (spazi pubblici, parchi o aree verdi, piazze, ecc.);

Tavoli di quartiere (esempio, “Tavolo scuola - territorio”);

Percorsi di mediazione scolastica integrata (peer education, sportelli di mediazione e ascolto, laboratori di musicoterapia o danzomovimentoterapia ecc.

Supporto e costruzione di laboratori multimediali creativi finalizzati alla creazione di giornalini di quartiere, video ecc.

Tavoli di incontro prima tra cittadini, poi con i rappresentanti delle Amministrazioni locali Municipali su tematiche specifiche che ingenerano sentimenti di insicurezza (viabilità, microcriminalità, atti di bullismo o vandalismo, tossicodipendenza, marginalità sociali, ecc.).

Tali modalità operative in sintesi sono finalizzate a:

Attivare uno stile di comunicazione tra i territori, chi li abita e le istituzioni (operatori e amministratori)

Suscitare a rendere stabile il dialogo tra e con i cittadini e l'amministrazione pubblica locale e centrale (Comune).

I soggetti coinvolti in tali azioni sono:

Singoli cittadini (giovani e adulti) del territorio (possibilmente rappresentanti maggiormente la comunità, ma anche gruppi di cittadini informali (condomini, ecc.): comitati di quartiere, rappresentanti dell'associazionismo locale sia laiche che religiose, che formale e informali (come i gruppi di giovani che stazionano nei loro specifici luoghi di ritrovo ecc.) studenti, parroci, insegnanti, direttori e presidi, personale Ata, delle scuole territori di ogni ordine e grado che afferiscono allo specifico territorio, progetti e operatori dei servizi pubblici o del privato sociale, commercianti, associazioni di categoria e rappresentanti delle istituzioni locali, vigili urbani e forze dell'ordine.

In generale come strumenti possono venire utili anche i Piani di Zona in tutte le loro articolazioni progettuali. C'è da sottolineare comunque che in territori particolarmente disagiati a livello strategico è necessario e fondamentale per una efficace azione mediativa complessiva su tutta la comunità ripartire dalla scuola al fine di avviare un vero e proprio processo culturale rivolto ai minori e ai giovani al fine di far arrivare in maniera indiretta anche agli adulti gli effetti delle proprie azioni progettuali, tentando in questo modo di smuovere la loro “latitanza”, così come la disaffezione alla partecipazione. Quanto è minore questa, di fonte ad atti di violenza agita o latente e a forme di vandalismo e degrado urbano, possiamo osservare una probabilità maggiore di richiesta di una presenza autoritaria in termini di controllo del territorio. Per giunta un territorio “non abitato” culturalmente (si abitano le relazioni e non i luoghi) che ne stabilisca i legami e il senso di appartenenza nelle relazioni tra i cittadini, diventa più facilmente un luogo insicuro e predisposto all'insediarsi del disagio sociale e della microcriminalità.

In una città (che) si cura sono le relazioni ad essere abitate attraverso la “rimessa in comunicazione” di tutte le realtà (sociali e associative, ecc.) presenti nei territori. Successivamente attraverso un reale lavoro di rete che faccia esperienza comune del vantaggio di saper costruire insieme non solo la mappa condivisa dei conflitti (criticità e problematiche dei quartieri) è possibile rendere effettiva la messa in campo di tutte le forze e risorse che sono presenti in esso. La sinergia attraverso tale contaminazione tra i diversi punti di vista (prima divisi, non comunicanti e quindi in conflitto...) che in questo caso si ascoltano attivamente diviene progettualità e partecipazione, condivisione dei rischi ma anche delle potenzialità creative che ognuno possiede e di cui si assume la responsabilità l’uno di fronte all’altro. Dall’ottica del compito (spesso isolato dal contesto o peggio ancora auto referenziale e quasi mai integrato) si passa così al metodo dell’attivazione dei processi partecipativi, quindi in un’ottica rivolta ai risultati.

Riportare il tema del conflitto dentro lo sviluppo della questione sicurezza urbana permette di non solo di “patologizzare” ulteriormente questo (rendendolo sempre più degenerativo in termini personali e sociali) ma trovare occasioni in cui una gestione creativa e non violenta dei conflitti divenga anche un approccio preventivo nella gestione del bene pubblico e quindi una risposta concreta al bisogno di abitare e vivere le città in tutte le sue relazioni e occasioni.

Il gruppo di lavoro a tale proposito propone di verificare attraverso una scheda di analisi o un questionario da distribuire ai vari rappresentanti delle città aderenti al FISU che tenti di analizzare:

- **cosa si fa dentro le diverse amministrazioni del FISU in merito alla gestione dei conflitti;**
- **quanto e come questi vengono osservati all’interno della problematica della sicurezza urbana**
- **quanto e come la comunicazione è letta come centrale dentro la variabile sicurezza/insicurezza**
- **individuare gli atti amministrativi che regolano e implementano i progetti di mediazione sociale messi in atto.**