

# Giornata di studio organizzata dalla SIMeF – Società Italiana di Mediazione Familiare

## “Ti invio... La mediazione familiare nella rete dei Servizi”

Milano 15 aprile 2011

### *Dentro la rete: fattori favorenti e fattori ostacolanti*

Estratto dall'intervento di Paola Farinacci ed Elena Garbelli, mediatrici familiari del Servizio di Mediazione Familiare del Distretto 3 di Corsico, Asl Provincia Milano e Antonella Profeta, mediatrice familiare del Servizio di Mediazione familiare dell'Ambito distrettuale 5 della Asl MI2

Il piano di zona organizza e finanzia i due Servizi Distrettuali cui si fa riferimento per conto di alcuni comuni dell'hinterland milanese (6 per Corsico, 8 per Melzo)

L'attuazione e la gestione dei Servizi di M.F. sono assegnate ad Enti del privato sociale attraverso gare d'appalto della durata di circa due anni, rinnovabili.

La domanda che fa nascere questi servizi è quindi proveniente dai Tavoli di area minori, a cui partecipano rappresentanti dei Servizi Sociali territoriali; i servizi di Mediazione Familiare così costituiti sono Servizi pubblici rivolti sia all'utenza spontanea che ai casi inviati dai Servizi Sociali e nascono già in rete con gli altri servizi, in particolare con i S.S. che li possono considerare anche loro servizi specialistici. E' evidente come la sussistenza dei Servizi di M.F. dipenda anche dalla soddisfazione che gli operatori esprimono riguardo alla collaborazione e alle modalità di lavoro di rete avviate e consolidate nel tempo.

Lo spunto, anche un po' provocatorio, per questo intervento è allora una domanda: la rete ci catturerà o al contrario è da pensare sempre più come un sistema di trasmissione e collaborazione?

Preliminarmente occorre considerare che l'obiettivo da perseguire in tal senso è duplice: poter rispondere ai bisogni del territorio ma anche mantenere la specificità del lavoro di mediazione

Altra necessaria premessa è che le modalità di lavoro di rete illustrate qui attraverso alcuni casi condotti in questi due Servizi di M.F. vogliono rappresentare una sperimentazione, che ha attraversato varie fasi a partire dalla loro attivazione (2005/2006) e che è in continuo divenire.

Ciò che accomuna i casi oggetto di questa riflessione è l'essere situazioni caratterizzate da un'assenza di domanda da parte dei genitori.

Quella descritta è quindi una mediazione “obbligatoria”, a vario titolo, perché manca quella determinazione di volontà, almeno iniziale, che porta le persone a chiedere. Ma si può parlare di un consiglio o di una prescrizione? Un esempio eclatante è quello che vede la mediazione quale intervento prescritto, tra gli altri, dal Tribunale. Ma vi sono una serie di situazioni intermedie dove la questione dell'obbligatorietà si pone in maniera più sfumata. In quest'area si collocano gli invii dai S.S. ed in particolare in situazioni dove vi sono dei minori affidati da un provvedimento del A.G.

In questi casi il quesito di fondo è: quando i figli sono affidati all'Ente cosa rimane della potestà genitoriale?

Altra questione fondamentale dal nostro punto di vista è: la mediazione per iniziare a parlarsi o *quando è possibile* parlarsi? Questo interrogativo ci sollecita ancora sulla funzione della mediazione nei servizi e sulla concezione che gli operatori hanno di essa, se si tratta cioè di un intervento per creare le condizioni del dialogo o da attuare quando vi sono le condizioni del dialogo. La risposta di

noi mediatori è complessa e tiene conto di entrambe le possibilità ma sicuramente sottolinea la necessità di interrogarsi caso per caso.

E ancora, un'ulteriore domanda che sorge dalla nostra esperienza è se, in queste situazioni per vari motivi al limite rispetto alla mediazione classica (assenza di motivazione iniziale, assenza di plenipotenziarietà totale, limitazione della tregua legale, limitazione rispetto alla totale riservatezza), si ritiene che possa essere utile, per le persone coinvolte innanzitutto, proporre un lavoro che mantenga le caratteristiche e le tecniche della mediazione familiare ma che preveda dei margini, sicuramente ancora tutti da definire con chiarezza, di flessibilità, dettati sia dal contesto particolare in cui si opera sia dal lavoro di rete al quale è chiamato il mediatore. Se la risposta è affermativa per le persone ci si deve poi chiedere se questi percorsi rispettino la figura professionale del mediatore familiare, il suo ruolo e le sue competenze e come tale lavoro così caratterizzato può presentarsi all'esterno, nei confronti del mondo sociale e giuridico innanzitutto.

I modelli di riferimento dei servizi Distrettuali presentati sono in parte diversi, quello del servizio di Corsico prevede la comediazione, la mediazione globale e incontri individuali limitati (solo se in situazioni di impasse o di iniziale difficoltà a stare nella stessa stanza), il contratto riguarda questioni negoziabili e concrete (non generiche quali: imparare a comunicare, diminuzione del livello di conflittualità, sostegno alla genitorialità, ecc.). Il percorso si conclude con accordi scritti consegnati alla coppia. L'offerta di questo servizio prevede anche Gruppi di Parola per figli di genitori separati, gruppi per genitori separati, serate a tema sulla separazione.

Nel servizio di Melzo il modello prevede incontri con un solo operatore e incontri individuali (sia in fase di pre-mediazione che nei momenti di impasse). Altri percorsi all'interno del servizio: sostegno alla genitorialità nella separazione, gruppi per genitori separati, consulenza legale, consulenza psicologica.

La riflessione si sviluppa a partire da tre casi arrivati al servizio di Corsico e due a quello di Melzo.

Le questioni centrali sulle quali si incentra la prima delle due analisi a partire dai casi si possono sintetizzare in tre momenti topici che abbiamo chiamato "nodi della rete":

1) **l'invio**: in questa fase si incrociano aspettative/esigenze dell'inviante, il rapporto tra l'inviante e la coppia e il rapporto tra l'inviante e il mediatore.

2) **ciò che avviene "dentro la stanza"**, inteso come il contratto tra i genitori e il mediatore che può vedere ampliato nel corso dell'intervento i suoi contenuti e la forma

3) **le notizie dalla stanza** e cioè la complessa questione del se, cosa, e come restituire agli invianti.

Inoltre una questione fondamentale è chiarire se la mediazione familiare può essere considerata una messa alla prova delle capacità genitoriali.

Nel primo servizio si sono individuate tre situazioni che, per alcuni aspetti, si potrebbero considerare rappresentative di una sequenza che abbiamo chiamato "tre gradi di libertà", intendendo la libertà nella possibilità di utilizzare lo specifico della mediazione da parte delle persone inviate. Per quanto riguarda la fase dell'invio si sottolinea una diversa gradazione nelle aspettative dei S.S. invianti che si potrebbe esemplificare così: i genitori DEVONO riprendere un dialogo per vedere i figli, i genitori POSSONO lavorare su alcune tematiche ben definite ma i Servizi DEVONO conoscere gli accordi, i genitori POSSONO prendere accordi LIBERAMENTE.

Le situazioni presentate in sintesi rimandano a:

- **Caso 1) adesione formale ma non sostanziale** al contratto; **interferenze** tra il dentro e il fuori e **non chiarezza** del compito sia della mediazione che dei genitori
- **Caso 2) Adesione formale e sostanziale** al contratto; lavoro di **ridefinizione** continua con i servizi: la mediazione familiare è una messa alla prova delle capacità genitoriali?
- **Caso 3) adesione formale e sostanziale** al contratto e completa **fiducia** nei genitori e nella mediazione da parte dei servizi invianti.

Il lavoro di mediazione consiste in definitiva nel fare sempre la stessa proposta che è quella di poter utilizzare al propria libertà di scelta ancorché limitata o parziale. Gli esiti sono stati differenti a

causa di molteplici fattori, ma la nostra ipotesi è che alcuni passaggi abbiano contato in maniera cruciale.

Abbiamo sintetizzato così lo specifico dei tre casi :

- **Caso 1)** “La mediazione non fa per noi” ovvero resistenze al cambiamento → la coppia non riconosce la mediazione come una possibilità per sé; durante il percorso si verifica una fuoriuscita di notizie in modo volontaristico e non concordato da parte di un genitore verso l’operatore del servizio nella ricerca di alleanza contro l’altro genitore e le mediatrici; la consegna degli accordi presi da parte dei genitori ai servizi rimane un **passaggio non effettuato**. Si sottolinea l’**assenza di definizione di obiettivi** tra invianti e mediatori.
- **Caso 2)** “A piccoli passi” (e qualche inciampo, ovvero autonomia limitata e frammentaria) → le difficoltà in questa situazione sono state la presenza di obiettivi generici e aspecifici, l’iniziale mancanza di una definizione dell’oggetto su cui lavorare autonomamente; la presenza di molteplicità di interventi intorno al nucleo familiare; il rischio di assegnare un’autonomia solo formale e non sostanziale. Molte di queste criticità sono state superate durante il percorso attraverso ripetuti contatti con i servizi da parte delle mediatrici per ridefinire i compiti in autonomia. Si è deciso e concordato con il servizio inviante la consegna ai genitori da parte delle mediatrici degli accordi presi in un arco di tempo predefinito (ogni 3 mesi), da far avere da parte loro al servizio inviante: questo **passaggio** è stato compreso, condiviso e ripetutamente **effettuato**.
- **Caso 3)** “Volere è potere?” ovvero come mettersi al lavoro e trovare le proprie soluzioni → in questo caso il punto di partenza era la libertà di far conoscere al servizio l’accordo raggiunto; le mediatrici hanno consegnato gli accordi finali, come da prassi, ai genitori al termine del percorso di mediazione. I genitori, a loro volta, li hanno fatti avere al servizio inviante

La collaborazione e il confronto tra i S.S. dei Comuni del distretto e il Servizio di Mediazione Familiare di Melzo si concretizza in riunioni di équipe e tavoli di lavoro tra gli operatori, che si occupano di considerare queste aree: le aspettative e i bisogni reciproci; le modalità di rapporti attivabili nella fase di invio, durante lo svolgimento e al termine della mediazione.

I bisogni del mediatore familiare chiaramente emersi sono: la possibilità di offrire ai genitori un setting preciso e definito, diverso dagli altri (anche come luogo fisico) e un ambito di riservatezza, nella chiarezza dell’esistenza della rete.

La fase iniziale della collaborazione si attua con l’incontro, preliminare all’invio, che si effettua tra l’A.S. e la mediatrice familiare. In situazioni familiari particolarmente complesse e con vari interventi già attivati o attivi sulla famiglia, il confronto tra l’operatore e la mediatrice è utile per chiedersi se per quella coppia genitoriale può essere utile, in quel momento, intraprendere un percorso che, pur con alcune limitazioni (assenza di plenipotenziarietà, tregua legale a volte non attuabile), ha le caratteristiche e usa le tecniche della mediazione familiare. In sostanza ci si chiede: pensiamo che possa essere utile per queste persone un lavoro di mediazione familiare? E’ questo il momento più propizio per proporlo? Questi genitori sono in grado di affrontare il contesto della mediazione (rimangono le limitazioni usuali della mediazione: no dipendenze, abusi, maltrattamenti, situazioni psichiatriche)?. Questo momento di confronto iniziale è inoltre fondamentale per definire gli ambiti di autonomia dei genitori rispetto alla mediazione (anche e soprattutto nei casi di affidamento all’Ente): gli accordi che i genitori prenderanno in mediazione quali argomenti potranno concernere? Su quali questioni invece la decisione è al momento di competenza del Tribunale o del Servizio Sociale?

Chiaramente l’aspetto motivazionale e la definizione degli obiettivi e degli argomenti della mediazione vanno ri-definiti, ri-costruiti e condivisi in sede di mediazione, quale condizione imprescindibile per l’avvio del percorso.

Nelle situazioni prese in considerazione in questo intervento l’accordo tra la mediatrice e l’A.S. prevedeva che i genitori avrebbero contattato autonomamente il Servizio di M.F. e che la

mediatrice avrebbe avvisato via mail il S.S. che i genitori avevano avuto accesso al Servizio. In seguito sarebbero stati i genitori a comunicare al Servizio sociale il contenuto del lavoro di mediazione che stavano effettuando. Contatti ulteriori tra l'A.S. e la mediatrice sono avvenuti, in una situazione, per ridefinire gli ambiti di autonomia dei genitori in relazione a modifiche del progetto da parte del S.S. e del Tribunale sulla famiglia. Nel caso in cui un' A.S. ha chiesto direttamente alla mediatrice un aggiornamento rispetto al lavoro di mediazione si è risposto indicando, in linea generale, le tematiche che erano state affrontate nel corso degli incontri effettuati. I genitori sono sempre al corrente delle comunicazioni che avvengono tra i due Servizi.

Nella stanza di mediazione ciò che ha accomunato i due casi è stato da un lato l'aver lavorato, come in ogni mediazione, nella direzione di favorire una sempre maggiore autonomia dei genitori nella gestione dei figli; dall'altro nell'aver dedicato uno spazio iniziale nel quale la mediatrice ha definito insieme ai genitori il ruolo di ciascun attore presente nella loro situazione familiare (T.O./T.M., S.S., Spazio neutro, Psicologa, Mediatrice) allo scopo di individuare delle caratteristiche precise che concernono il lavoro di mediazione e che si differenziano dagli altri ambiti. Si è chiarito inoltre insieme ai genitori cosa comporta e come si organizza la rete tra i servizi per quanto li riguarda: quali contatti sono previsti o meno tra la mediatrice e i S.S. e di che tipo.

In conclusione vorremmo qui provare a sintetizzare fattori sfavorevoli e favorevoli che, a nostro avviso, rendono il lavoro di rete una risorsa per le persone oltre che per la mediazione e gli operatori

Fattori sfavorevoli:

1) per quanto riguarda il contesto ciò che abbiamo potuto verificare è che quanti più attori sono presenti sulla stessa scena (CTU, indagine psico-sociale, Spazio Neutro, cause penali in corso, interventi specialistici ecc.), tanto più difficile risulta essere la possibilità di avviare la mediazione che può diventare una delle numerose risorse che si mettono a disposizione della coppia, a volte nella condizione di "ultima risorsa"; in tal senso anche la scarsa definizione del ruolo del mediatore e della mediazione nel contesto dei servizi risulta essere un aspetto sfavorevole, così come le aspettative poco chiare sulla mediazione sia da parte dei servizi che dei genitori.

2) per quanto riguarda il setting decisamente ostacolanti risultano essere le intrusioni nei reciproci setting, una sorta di sistemi "paralleli" che si smentiscono tra loro. Da qui nasce la fondamentale domanda del "chi fa che cosa?", cioè di una definizione chiara dei compiti specifici di ciascuno e del "come farlo?", cioè del rigoroso rispetto delle specificità non negoziabili dell'intervento di mediazione: in tal senso risulta non favorevole la mancanza di protezione del setting da parte del mediatore (il mediatore che fa una relazione valutativa all'inviante e al giudice è l'estremo ma ci possono essere tante situazioni intermedie). Infine, le situazioni in cui i genitori non sono messi al corrente del lavoro di rete, in cui non c'è cioè totale trasparenza e chiarezza appunto sul "chi" e il "come" possono presentare difficoltà nella tenuta del patto di fiducia che si instaura dentro la stanza della mediazione.

3) per quanto riguarda le aspettative sulla mediazione ci sembra particolarmente rilevante segnalare come uno dei fattori ostacolanti, la mancanza di un "oggetto" da portare in mediazione: non è obiettivo primario della mediazione "imparare a comunicare" o a "contenere il conflitto", semmai sono effetti di un lavoro che si basa sulla negoziazione di aspetti concreti; ugualmente la mediazione non può avere come obiettivo la valutazione delle capacità di uno o di entrambi i genitori: in tal senso appaiono incompatibili con il lavoro di mediazione le aspettative dei servizi invianti di avere una relazione dai mediatori per il tribunale, in particolare sul comportamento dei genitori, o anche soltanto sulle motivazioni dell'interruzione: "di chi è la colpa?". Riteniamo che la valutazione delle capacità genitoriali è utile che sia almeno in parte verificata al momento dell'invio. Riconosciuta tale capacità, anche se inizialmente limitata e parziale, in mediazione si

offre la possibilità di "provarci", cioè di dare concretamente prova delle proprie rinnovate competenze.

Dal punto di vista dei genitori la non chiarezza sul differente contesto della mediazione e la percezione di essere in un contesto giudicante e valutativo, nel quale è difficile far valere le proprie aspettative di autonomia: "tanto poi decide il giudice", risulta a volte agire come freno al cambiamento.

Un ulteriore fattore ostacolante è l'esistenza di due diversi servizi invianti (nei casi in cui la coppia risieda in due territori differenti), con aspettative divergenti, o in carenza di una progettualità comune.

4) Incomprensioni reciproche sono sempre possibili: alcune di queste sono che il servizio di mediazione venga vissuto come strumento "a servizio" dei servizi sociali, funzionale in un preciso momento o fase di trattamento della situazione familiare; che non vi sia riconoscimento dell'autonomia della mediazione ovvero la delega alla mediazione della funzione di controllo della situazione familiare.

Fattori favorenti:

Il primo fattore favorente è senz'altro la conoscenza reciproca: in particolare la conoscenza della mediazione da parte degli invianti come fattore favorente un'opzione di fiducia e viceversa la conoscenza della specificità del lavoro degli operatori dei S.S. e Tutela Minori da parte degli operatori del servizio di mediazione.

E' altresì importante che i genitori siano al corrente del lavoro di rete e della trasmissione di informazioni tra gli operatori.

Inoltre occorre un progetto di intesa chiaro che coinvolga gli operatori della rete, i mediatori e i genitori. Da questo punto di vista tre sono gli aspetti da sottolineare in analogia con il concetto giuridico di contratto: occorre una **forma** che consiste nel garantire autonomia e riservatezza, e il riconoscimento della competenza genitoriale seppur limitata e parziale, un **accordo tra le parti**, che consiste nella ricerca di equilibrio tra lo specifico della mediazione e le aspettative degli invianti ed infine un **oggetto** cioè il reperimento di specifici e ben definiti obiettivi da parte dell'invitante sostenuti da una comunicazione alla coppia chiara e condivisa.

Ma progetto di intesa è anche mettere a punto, laddove è possibile, protocolli condivisi e individuare delle modalità precise e ripetibili che possano andare a costituire il lavoro di rete in particolare su tre momenti chiave: l'invio, i contatti in itinere, la restituzione finale.

Individuare tappe e obiettivi comuni nella rete.

In sintesi ciò che ci sembra sia importante per il mediatore nella rete è continuare a declinare in modo attento i concetti di RISPETTO, CHIAREZZA, FLESSIBILITA' nella propria pratica di ogni giorno.