

S.I.Me.F

Società Italiana di Mediazione Familiare

Convegno Nazionale

“La richiesta di mediazione familiare: aspettative, luoghi, risposte”

Parma, 25-27 maggio 2007

L'organizzazione del Servizio pubblico di mediazione familiare di fronte a una duplice richiesta: quella proveniente dagli operatori psico-sociali invianti e quella proveniente dai genitori in separazione.

Antonella Profeta

L'intervento prende spunto dall'analisi di diverse esperienze di Servizi pubblici di mediazione familiare, sorti in contesti istituzionali quali asl, comuni, distretti.

In queste realtà la creazione di servizi di mediazione familiare, con il conseguente investimento di risorse umane e finanziarie, non nasce prioritariamente come risposta ad un bisogno, anche solo supposto, proveniente dai potenziali utenti genitori in separazione, bensì in relazione ad una richiesta avanzata dagli operatori psico-sociali appartenenti agli Enti in questione. In questi contesti la mediazione viene concepita come un intervento di supporto agli operatori, per tutte quelle situazioni già in carico al Servizio Minori. Come un percorso quindi, non facente parte dell'ambito di prevenzione che gli dovrebbe competere, ma attivabile anche nelle situazioni di disagio conclamato. Questo dato ci sollecita a riflettere in merito al ritardo che ancora grava sulla diffusione della cultura della mediazione familiare nel nostro paese. Tra l'altro è esperienza comune a tutti noi mediatori il constatare che gli operatori con cui siamo chiamati a cooperare hanno spesso conoscenze alquanto limitate e confuse sulle caratteristiche della mediazione familiare.

E' anche vero che spesso i servizi di Tutela Minori decidono di avvalersi della mediazione non per decisione propria, ma sulla base di una esplicita richiesta contenuta nei decreti del Tribunale per i Minori o nei verbali delle udienze di separazione dei Tribunali Ordinari. Nella mia esperienza lavorativa degli ultimi anni ho rilevato inoltre che con sempre maggiore frequenza il Tribunale Ordinario fa richiesta al Servizio Sociale di predisporre un percorso di mediazione familiare per casi di separazione sicuramente altamente conflittuale, ma nei quali non sono presenti atti pregiudizievoli dei genitori nei confronti dei figli che giustifichino una massiccia e duratura presa in carico da parte del S.S. In queste situazioni non sempre si comprende la scelta del Tribunale di investire del caso il Servizio sociale, piuttosto che invitare direttamente i genitori a rivolgersi ai Centri di mediazione familiare presenti sul territorio. Accade così che le richieste di mediazione familiare provenienti dal Servizio Sociale non siano sempre relative a situazioni familiari multiproblematiche, ma anche a situazioni e genitori che si avvicinano maggiormente alla tipologia di utenza corrispondente al lavoro proponibile in mediazione .

I mediatori familiari devono dunque organizzare il proprio servizio tenendo conto di questa duplice sollecitazione: la richiesta di collaborazione proveniente dall'“interno”, dove la mediazione entra in campo come servizio di secondo livello, e la richiesta di aiuto proveniente dall'“esterno”, dal cittadino che si rivolge spontaneamente e direttamente alla figura del mediatore.

Ciò comporta una strutturazione particolare del Servizio, in termini di azioni, tipologie di intervento, strumenti, spazi e tempi da dedicare a diverse attività in diverse direzioni. La prerogativa fondamentale, a mio avviso, è che il Servizio di mediazione sia realmente un Servizio, quindi un'entità collegata ma non interna al Servizio Sociale. E' il Servizio di mediazione che interagisce con il Servizio Sociale, non è l'équipe del Servizio Sociale che contempla al suo interno la figura del mediatore familiare. E' unicamente a questa condizione, ossia quando c'è un Servizio che ha la possibilità di mantenere una certa autonomia decisionale e operativa, che risulta possibile, da un

lato concepire un'offerta per il S.S che sia definita e congruente ai canoni della m.f., e dall'altro dedicare costantemente energie alla creazione e al mantenimento di un Servizio rivolto anche alla cittadinanza, all'utenza spontanea che di propria iniziativa può accedere alla mediazione familiare. L'attivazione di uno sportello informativo efficiente, ad esempio, possibilmente condotto dagli stessi mediatori, risulta di fondamentale importanza. La pubblicizzazione sul territorio, costante e mirata, in direzioni e con modalità nuove ed efficaci, rimane ad oggi un'attività essenziale e irrinunciabile.

Non sempre è facile far percepire alla committenza la necessità di investire risorse economiche e di tempo in quest'ultima direzione. E tanto è più facile fare ciò quanto più si riesce a dare risposte efficaci e puntuali alle richieste del versante interno, quello degli operatori psico-sociali. Il principale interesse dell'Ente pubblico è rivolto infatti in primo luogo a questo ambito.

Rispetto a quanto detto, l'équipe dei mediatori familiari deve condurre una riflessione che, coniugando presupposti teorici e pratica esperienziale, la porti a prendere decisioni su alcune questioni fondamentali:

- *L'immagine.* Come presentarsi, come porsi nei confronti degli altri Servizi, delle altre professionalità operanti nell'ambito "interno"? Questa fase, che si colloca all'inizio della collaborazione è molto importante per le ricadute che può avere nel futuro e che sono di due tipi: rapporti collaborativi od ostacolanti, invii di situazioni oppure no. Negli anni io e le mie colleghe abbiamo assunto di volta in volta, in contesti lavorativi differenti, diverse posizioni che vorrei ora riassumere in due categorie. Due modi di porsi che mi ricordano in parte atteggiamenti che spesso assumono gli stessi protagonisti della mediazione. Prima categoria: la posizione "arroccata". Il mediatore rigido e inflessibile si presenta agli altri operatori dell'Ente descrivendo la mediazione familiare e le sue caratteristiche, spiegando l'utilità di tale intervento per i genitori in separazione, precisando che non ci sarà nessun contatto tra il mediatore e l'operatore che segue una situazione, né prima, né durante, né dopo l'invio, per poi concludere comunicando i recapiti della sede della mediazione e il numero di telefono al quale possono chiamare gli utenti. Al di là del fatto che le motivazioni di un tale atteggiamento di proposta unilaterale, mentre a noi mediatori sembrano ovvie e facilmente comprensibili, raramente siano realmente comprese e giustificate da chi ci ascolta e non ci conosce, ciò ha portato inevitabilmente nella mia esperienza, a creare dei servizi di m.f. che pian piano diventavano un nucleo isolato e senza contatti con gli altri servizi, e dei quali la committenza, che aveva deciso la loro nascita, stentava sempre più a trovare utile la loro sussistenza. Inoltre gli operatori con cui mi sono confrontata mi hanno spesso comunicato la sensazione che i genitori, che secondo noi mediatori possono usufruire della mediazione, sono troppo "bravi", appartengono a tutt'altra categoria rispetto ai fatidici "casi sociali", per i quali si presume l'incapacità di porre la debita attenzione ai bisogni dei figli o di prendere decisioni sul proprio futuro di genitori. Ciò è dovuto al diffuso pregiudizio secondo cui i genitori si possono dividere in due categorie, senza tenere conto delle mille sfumature possibili e della specificità che ogni caso presenta. In realtà non è insolito ritrovare tratti di "inadeguatezza" nella cosiddetta utenza spontanea e tratti di responsabilità, attenzione e capacità di ascolto anche nei genitori utenti del servizio sociale.

Allora in cosa potrebbe consistere la posizione che potremmo chiamare "flessibile", interlocutoria? E' la posizione del mediatore che tiene in considerazione le "aspettative" dell'altro, i bisogni reali di chi, operatore psico-sociale che lavora nel servizio accanto, vuole usufruire della mediazione, Si cerca quindi di trovare obiettivi comuni che tengano insieme le realtà specifiche che ci si trova di fronte e le prerogative irrinunciabili, le caratteristiche fondamentali della professione del mediatore. Non funziona un po' così anche nella stessa stanza di mediazione? In questo senso l'identità del Servizio di mediazione è sempre in itinere e mai data una volta per tutte, soprattutto mai definita fin dall'inizio e unicamente da chi propone il tipo di percorso.

- *Gli strumenti e i metodi.* Date queste premesse, se nel rapporto con gli altri servizi si mira a costruire una collaborazione proficua e reciprocamente soddisfacente, e ad evitare approssimazioni e fraintendimenti, è opportuno dotarsi di strumenti e modelli organizzativi dinamici ed efficaci. Il protocollo d'intesa o protocollo operativo è uno di tali strumenti. Al suo interno vengono elencate le modalità di collaborazione, le regole che verranno rispettate dai Servizi in tutte quelle situazioni di gestione di casi comuni. Alcuni capitoli possono riguardare le modalità di invio dei genitori in separazione, i contatti che il mediatore effettuerà con il Servizio Sociale prima e dopo la mediazione (con quali scopi e con che modalità), l'opportunità o meno e i contenuti di una eventuale relazione del mediatore alla fine del percorso. Nel produrre tale documento, così come nel cercare in generale una modalità per mettere in pratica la mediazione familiare nel particolare contesto in cui ci troviamo volta per volta ad operare, credo possa aiutarci l'avere un punto di riferimento forte e condiviso quale è il codice deontologico della nostra professione.
- *La pratica della mediazione familiare, ossia: e con i genitori?* Anche in questo ambito è importante trovare punti fermi ai quali attenersi scrupolosamente. Vorrei in questa sede porre l'accento su alcuni di essi. In primo luogo la trasparenza. Essa si realizza con la comunicazione ai genitori di qualsiasi contatto il mediatore abbia con altri operatori in merito al percorso di quella coppia. A ciò si unisce il delegare il più possibile ai genitori stessi di tenere i contatti suddetti. Lo specificare bene, all'inizio della mediazione, il tipo di percorso che viene proposto ai genitori, verificando la possibile condivisione degli obiettivi. Altro punto fermo è la volontarietà del percorso di mediazione, la scelta consapevole e responsabile che i genitori fanno sin dal primo incontro. Ciò costituisce la *conditio sine qua non* che unisce genitori e mediatore in un patto senza il quale è impossibile lavorare.

Concludo raccontandovi ciò che spesso mi ha colpito nel lavorare con genitori coinvolti da tempo in percorsi che prevedevano l'intervento del Servizio sociale nella regolamentazione dei rapporti familiari all'interno della separazione. In questi casi, nel descrivere loro le caratteristiche della mediazione e in particolare nell'invitarli a essere attivi partecipanti e protagonisti responsabili delle decisioni che avrebbero preso in mediazione, ho notato spesso un'autentica sorpresa di fronte a questo cambio di prospettiva. Cambio di prospettiva che mi ricorda, facendo il parallelo con un'altra situazione che si verifica in mediazione, il diverso scenario che si trova davanti il genitore coinvolto in seconda battuta in mediazione e abituato da tempo memorabile a confrontarsi solo con atteggiamenti di conflittualità e incomunicabilità. E' come trovarsi a giocare di colpo su un altro tavolo, con scopi e regole differenti. Tanto differenti che spesso ci vuole un po' di tempo per abituarci. Come quando accade che il genitore disattende un accordo preso in mediazione: prima faceva così, diceva di sì anche se non era d'accordo, ma poi faceva quello che voleva. La stessa Assistente Sociale metteva nel conto che la sua regolamentazione non venisse rispettata da almeno uno dei due genitori, o quanto meno non pienamente. E così il genitore inadempiente non si aspetta che il mediatore si stupisca di fronte al suo comportamento, che evidentemente non era il frutto di un accordo preso con convinzione. E' con il ribadire che in questo modo la mediazione non funziona, che il genitore deve essere veramente partecipe e farsi garante di quello che dice e che fa, che si riesce forse, finalmente, a giocare il gioco su un tavolo realmente diverso.