

L'importanza della mediazione familiare in ambito sociale ed educativo. La figura dell'educatore e quella del mediatore.

Come educatrice socio-culturale collaboro con i servizi sociali della mia città da molti anni. Ho avuto modo di rilevare come nell'affrontare situazioni molto complesse da parte di operatori del settore sociale vi sia un approccio spesso disinformato circa la collaborazione con altre figure professionali che possano integrare il difficile lavoro con le famiglie; che non siano psicologi con cui di regola si collabora, se si rende necessaria la loro presenza. È da molto tempo che si discute in ambito sociale di come si possa migliorare il lavoro di rete, ovvero la collaborazione e la sinergia tra i possibili attori di un progetto; ad oggi il lavoro di rete è ancora di difficile realizzazione, forse, perché si è abituati a lavorare in una dimensione di solitudine, facendo riferimento solo alla propria realtà professionale, spesso ci si trova a lavorare sotto organico; l'essere impegnati su più fronti rende difficile trovare un tempo sia pratico sia mentale per implementare sinergicamente la collaborazione tra operatori .

Come educatrice socio-culturale mi occupo di famiglie multi-problematiche attraverso progetti territoriali di sostegno alla genitorialità e ho contatto diretto e quotidiano con i diversi membri del nucleo familiare, adulti e minori. Così mi rendo conto di come non vi siano solo problemi di coppia da gestire, che coinvolgono i figli, come nei casi di separazione o divorzio, motivo per cui il servizio sociale, talvolta, si avvale del servizio esterno di mediazione familiare, ma vi sono

molti altri problemi e disagi famigliari per cui una mediazione potrebbe essere utile. Come nelle relazioni tra genitori e nonni, tra figli e genitori, tra fratelli e sorelle, anche alla luce delle nuove trasformazioni degli assetti famigliari.

La famiglia si sta trasformando e il processo è già cominciato da diversi anni. Per molto tempo ho lavorato con fasce di popolazione ritenute deboli, con disagio economico e pochi strumenti culturali, ma da qualche anno l'utenza a cui ci rivolgiamo come servizio di Educativa Territoriale Familiare è cambiata, o meglio, alle fasce deboli si sono affiancate famiglie con un tenore economico buono, se non ottimo in taluni casi, con molte difficoltà tra genitori e figli, soprattutto adolescenti.

L'approccio che caratterizza l'intervento educativo specifico del mio settore è molto simile nei contenuti all'approccio trasformativo della mediazione familiare, certo non nelle modalità, che fanno proprio la differenza tra le due professioni: l'Educatore e il Mediatore. Ma sono molto colpita da come vi siano dei punti in comune, questo mi ha stimolato maggiormente ad approfondire la professione del mediatore per completare la mia professionalità. Come educatrice mi occupo di fare un'osservazione e una valutazione del nucleo familiare dove vengo chiamata ad operare, di individuare le dinamiche famigliari problematiche su cui è importante intervenire. Agisco nel riconoscere insieme alle persone quali siano le loro risorse e limiti, quali possano essere le problematiche interne al nucleo e quindi di ciascun componente. Sostengo le persone nel ricercare nuove soluzioni e strategie di trasformazione o di adattamento al loro momento esistenziale, fornendo consulenze in ambito educativo (ci occupiamo soprattutto di competenze genitoriali) e momenti di ascolto. Ma il valore aggiunto di tali progetti (denominati

PPM, progetti preventivi mirati) è la presenza dell'educatore nel quotidiano della famiglia, che permette di condividere in profondità ciò che accade all'interno del nucleo e di accompagnare e condividere anche azioni concrete, come la ricerca di un lavoro o attività ludiche/educative con i minori; in generale, l'educatore si presenta come una figura che si occupa di consulenza educativa, di comunicazione, di assistenza e accompagnamento, durante un certo periodo di vita di una persona o di un nucleo familiare in difficoltà. Lo strumento principe che si utilizza è la relazione, che nel mio ambito è definita: Relazione Educativa. Ovvero, proprio grazie al rapporto di fiducia e di empatia che si viene a creare tra educatore e individuo, si possono produrre cambiamenti nella persona e in seno alla famiglia. L'educatore diviene il ponte e il traduttore tra la famiglia e il mondo esterno, rifacendosi al quel saper essere e saper fare di cui parla la studiosa J. Morineau. L'educatore, nel *saper essere*, nella relazione con l'altro, diventa specchio della realtà esterna alla persona, e nel *saper fare*, si rende disponibile nel *fare insieme* in quella realtà, e nel condividere il quotidiano che spesso è ricco di difficoltà per *l'altro*.

Il ruolo dell'educatore nel suo saper essere e saper fare, mi rimanda all'approccio della mediazione umanistico-trasformativa della gestione dei conflitti di cui parla J. Morineau, perché mi pare contenga diversi principi che si possono ritrovare nella mia professione e nell'approccio educativo di tipo familiare. Mi sembra, perciò, importante descrivere in cosa consiste la mediazione umanistico-trasformativa iniziando dalle sue origini.

La mediazione umanistico-trasformativa. Jacqueline Morineau.

La pioniera di tale approccio è la studiosa Jacqueline Morineau, esperta in archeologia classica e proprio da tale conoscenza del mondo antico sviluppa un progetto di intervento "sociale",

fondato sulla mediazione e sul ruolo del mediatore.

Morineau ha fondato il CMFM- Centre de médiation et de Formation a la médiation, che riceve l'incarico di attuare un primo esperimento di mediazione penale presso la procura di Parigi. Il CMFM ha effettuato più di 7000 progetti di mediazione in diversi ambiti: penale, sociale, scolastico e familiare. Gli obiettivi del CMFM di Morineau, sono due: sviluppare nell'individuo lo "spirito della mediazione", ovvero, quel "saper fare" e "saper essere" nel quotidiano, assumere nella vita di tutti i giorni i principi dell'approccio trasformativo, che per Morineu si esprime nelle normali relazioni umane; e poter fornire formazione a chi desidera diventare mediatore. Essere mediatore per Morineau vuol dire diventare "artigiano della pace", ovvero, rapportarsi con gli altri con grande apertura emotiva, senza giudicare, esplorando i propri e altrui valori, apportando nella società il proprio contributo umano, secondo l'ottica del *saper essere e saper fare*. Una professione, quella del mediatore, che non si esprime solo durante le sedute con i confliggenti, ma nella vita di tutti i giorni. La persona che è anche mediatore è come se non avesse confine tra "l'essere chi è" e la propria professione; i due aspetti si contaminano a vicenda.

Il metodo umanistico di J. Morineu mette al centro la persona e i suoi valori più profondi, e questi devono essere riconosciuti anche durante il conflitto.

Morineau scrive: "La mediazione accoglie il disordine. E' un momento, un luogo, in cui è possibile esprimere la nostra differenza e riconoscere quella degli altri. È un incontro nel quale si scopre che i nostri conflitti non sono necessariamente distruttivi, ma possono essere anche generatrici di un nuovo rapporto".

Per J. Morineu la mediazione segue il percorso della drammatizzazione greca, infatti è proprio questa la sua idea di fondo che ha ispirato la teorizzazione dell'approccio umanistico. Dove per *theoria* ci si riferisce all'esposizione del vissuto; la persona può essere ascoltato senza essere giudicato. Nella fase *Krisis* si manifesta la fragilità dell'essere umano; la persona può esprimere e manifestare le proprie emozioni senza vergogna. *Katarsis*, rappresenta l'incontro e la riconciliazione tra i confliggenti. Il mediatore è rappresentato sia dal pubblico, che apprende la scena, sia dal coro che accompagna, sollecita e interroga gli *attori*, i confliggenti. In questo modo i greci drammatizzavano la vita di tutti i giorni e a ciò si ispira la mediazione della J. Morineu, che drammatizza il conflitto per potercisi relazionare, essendo parte integrante della vita.

Per J. Morineau il mediatore di oggi, deve essere lo *specchio*, che riceve e riflette le emozioni; dare importanza al *silenzio*, che crea uno spazio vuoto in cui potere accogliere i sentimenti e le emozioni dei confliggenti; essere *umili*, permettendo così l'assenza di giudizio, lasciando alle parti la capacità di *essere*; e *interrogare*, che obbliga le parti a confrontarsi sulle proprie ambiguità.

La prospettiva umanistica intende la mediazione come un nuovo spazio creato nella società contemporanea, all'interno del quale è possibile accogliere la sofferenza, le emozioni, il dolore delle parti in conflitto.

Il mediatore che deve saper essere e saper fare nel quotidiano, non solo durante le sedute con i confliggenti, ma nella propria esistenza, mi rimanda al saper essere e saper fare dell'educatore, che è tale non solo durante le ore di servizio, ma deve esprimere e vivere i principi della

professione nella sua vita, come compito sociale, come un modo di essere. L'approccio sociale della Morineau mi riporta al mandato sociale del compito educativo. Il mediatore porta nel mondo un modo di rapportarsi all'altro, di intendere l'esistenza. E così l'educatore porta nel proprio lavoro, che è fatto di un setting variegato, sé stesso; avendo un contatto quotidiano e profondo con le persone con cui lavora non può prescindere da ciò che è, questo non vuol dire non tracciare confini e distanze per salvaguardarsi e salvaguardare, ma che le risorse che mette a disposizione dipendono molto dalle caratteristiche personali, oltre che dalle competenze professionali acquisite.

Pur partendo dalle considerazioni della Morineu, lo stesso approccio umanistico si è nel tempo trasformato; inoltre, sono nati diversi approcci alla mediazione familiare che seguono orientamenti molto diversi tra loro. È diventato un campo vasto e ricco di differenze e similitudini.

La mediazione familiare ha avuto uno sviluppo sia storico sia giuridico.

Mediazione familiare. Origini giuridiche.

La mediazione familiare nasce ad Atlanta, dove l'avvocato James Coogler fondò nel 1975 la prima Family Mediation Association, in contemporanea con Bristol, in Gran Bretagna, con l'istituzione del primo servizio pubblico di mediazione familiare, seguito da Toronto con il Conciliation Project, l'Association de mediation familiale diretta da Linda Berubè in Quebec, fino

all' Association Pour la promotion de la Médiation familiale in Francia che ha attribuito alla mediazione un carattere internazionale. In Italia nell'anno 1989 nasce il primo centro Gea (Genitori Ancora), in collaborazione con il comune di Milano finalizzato al contenimento delle liti nel settore familiare. Gli anni successivi sono decisivi per il suo sviluppo, nascono diverse associazioni specializzate che riuniscono al proprio interno Mediatori Familiari professionisti, la SIMEF (Società Italiana di Mediazione Familiare), l'AIMS (Associazione italiana mediatori sistemici) l'AIMeF (Associazione Italiana Mediatori Familiari), e vi è una ricca produzione normativa in materia da parte dell'Unione Europea. La Convenzione europea sull'esercizio dei diritti del fanciullo, adottata dal Consiglio d'Europa a Strasburgo del 1996 e ratificata dall'Italia con legge 77/2003, infatti, incoraggia il ricorso alla mediazione come metodo alternativo al fine di prevenire o di risolvere i conflitti, e di evitare procedimenti che coinvolgano minori davanti ad un'autorità giudiziaria, promuovendo il ricorso alla mediazione e ad ogni altro metodo di soluzione dei conflitti atto a raggiungere un accordo, in maniera tale che i minori siano coinvolti il meno possibile nei procedimenti giudiziari (art.13). Intanto, anche l'Italia comincia ad introdurre la mediazione tra gli strumenti a favore della famiglia, approvando la legge 285/97 (Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza) la quale rappresenta il principale strumento di attuazione in Italia della Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia, ratificata da quasi tutti i Paesi del mondo.

Essa istituisce il Fondo Nazionale per l'Infanzia e l'Adolescenza, finalizzato alla realizzazione di interventi a livello nazionale, regionale e locale a sostegno di queste due fondamentali fasi della crescita. In particolare l'art. 4 prevede tra i servizi di sostegno alla relazione genitore-figli, anche

i servizi di Mediazione Familiare e di consulenza per le famiglie e minori al fine del superamento delle difficoltà relazionali; all'art 6 prevede lo sviluppo di «servizi volti a promuovere e a valorizzare la partecipazione dei minori a livello propositivo, decisionale e gestionale in esperienze aggregative, nonché occasioni di riflessioni sui temi rilevanti per la convivenza civile e lo sviluppo delle capacità di socializzazione e inserimento nella scuola, nella vita aggregativa e familiare». In questa cornice europeistica della mediazione, la legge 285/97 insiste sulla promozione di diritti e di opportunità per i minori attraverso un approccio integrato tra le politiche sociali, assistenziali ed educative. L'intervento italiano in materia di mediazione è seguito dalla Raccomandazione del 21 gennaio 1998 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa che definisce la mediazione un metodo appropriato di risoluzione dei conflitti familiari ed in particolare: «un procedimento strutturato dove due o più parti di una controversia tentano esse stesse, su base volontaria, di raggiungere un accordo sulla risoluzione della medesima con l'assistenza di un mediatore». Tale procedimento può essere avviato dalle parti, suggerito od ordinato da un organo giurisdizionale o prescritto dal diritto di uno Stato membro. Il Consiglio d'Europa, in particolare, invita gli stati membri ad applicare tale metodologia di risoluzione alle dispute familiari, così particolari e delicate, dato il coinvolgimento di persone destinate ad avere rapporti interdipendenti e continui. La Raccomandazione esplicita la necessità di promuovere la mediazione in strutture pubbliche o private e garantirne l'espletamento prima, durante o dopo un procedimento giudiziario, riconoscendo un ruolo ben definito al terzo mediatore che interverrà nel procedimento. Infatti, in rispetto dei principi di imparzialità e neutralità, il terzo avrà la possibilità di inviare, qualora sia necessario, le parti da un avvocato o uno

psicoterapeuta o psicologo qualora occorran competenze specifiche e ulteriori, beneficiando così di un intervento integrato fra le diverse competenze tutte necessarie alla risoluzione della vicenda disgregativa di una famiglia. Anche in tema di violenza familiare, interviene il legislatore con legge n. 154 del 2001 relativa alle misure contro la violenza intra familiare, che prevede che il giudice possa disporre dell'intervento dei servizi sociali o di un centro di mediazione familiare.

Pochi anni più tardi il consiglio d'Europa approva la Raccomandazione del 25 novembre 2003 la quale chiarisce ulteriormente all'art. 1 il significato di mediazione da intendere come procedimento di costruzione e di gestione della vita tra i membri d'una famiglia alla presenza d'un terzo indipendente ed imparziale chiamato mediatore, il cui obiettivo è raggiungere un accordo idoneo che possa riaprire la comunicazione tra le parti. La Raccomandazione del 18 settembre 2002 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, aggiunge che il mediatore non ha il potere d'imporre una soluzione alle parti e che: "Le informazioni relative al procedimento di mediazione sono confidenziali e non possono essere ulteriormente utilizzate, a meno che non vi sia il consenso delle parti o nei casi permessi dal diritto nazionale."

La successiva Convenzione sulle Relazioni Personali che Riguardano i Fanciulli, firmata a Strasburgo il 15 maggio 2003 del Consiglio d'Europa, all'articolo 7 , "Risoluzione delle controversie in materia di relazioni personali", prevede che: «Quando bisogna risolvere delle controversie in materia di relazioni personali, le autorità giudiziarie devono adottare tutte le misure appropriate: per incoraggiare i genitori e le altre persone che hanno dei legami familiari con il fanciullo a raggiungere degli accordi amichevoli a proposito delle relazioni personali con

quest'ultimo, in particolare facendo ricorso alla mediazione familiare e ad altri metodi di risoluzione delle controversie». L'Italia in questo periodo in materia di diritto di famiglia, approva la legge 8 febbraio 2006 n.15424 relativa alla separazione dei genitori e all'affidamento condiviso dei figli, con la quale riconosce l'ambito di operatività della mediazione familiare. Con il nuovo articolo 155 del codice civile, il legislatore si è espresso sul diritto dei minori alla bigenitorialità, tramite la previsione dell'affidamento condiviso come regola generale a scapito dell'affidamento monogenitoriale che, di contro, costituisce l'eccezione alla quale ricorrere, solo con provvedimento motivato, qualora uno dei genitori non possa garantire una partecipazione agli obblighi di corresponsabilità che gli appartengono se non espressi in maniera oppositiva all'interesse del minore.

Alla luce del diritto alla bigenitorialità, l'importanza della mediazione familiare appare ancora più chiara; la nuova organizzazione familiare, dove entrambi i genitori sono responsabili in egual misura del benessere dei figli, necessita di nuove modalità comunicative e di altri accordi. È facile prevedere come spesso il conflitto tra ex coniugi possa rendere difficile l'organizzazione del nuovo assetto familiare a discapito dei minori.

La mediazione familiare, nella sua definizione generale, si occupa di sostenere la coppia genitoriale a ricercare soluzioni organizzative alla luce del conflitto esistente per ricercare un nuovo ordine familiare, cercando un accordo grazie ad un professionista neutro con competenze specifiche per evitare, dove possibile, di giungere in tribunale o di gestire al meglio le sue disposizioni. Questa è una definizione, appunto, generale, un approccio pragmatico alla situazione conflittuale, come per esempio ricercare soluzioni alla questione del mantenimento

economico, i tempi di gestione dei figli e le divisioni patrimoniali. Tutto questo può essere oggetto della mediazione familiare e in particolare di alcuni suoi approcci. Ciò che invece, forse, non è presente nell'immaginario collettivo è la possibilità che la mediazione possa interagire nella relazione tra le persone, in termini affettivi e non solo pragmatici. Agire sulla relazione tra le persone potrebbe significare di giungere ad accordi maggiormente condivisi, perché ricercati attraverso la messa in discussione di ciascun confliggente. Si potrebbe, così, giungere ad una comunicazione più efficace e quindi ad accordi su misura, sostenibili e anche modificabili nel tempo; forse, senza ricorrere nuovamente a terzi, essendo ormai capaci di confrontarsi maggiormente. In tal senso, e più nello specifico, si situa la mediazione familiare di tipo umanistico-trasformativo, di cui Morineau è pioniera, ma altri studiosi come Folger e Bush hanno dato il proprio contributo negli anni.

Empowerment e Riconoscimento

Parole importanti per la mia professione di educatrice e così cruciali per il mediatore, aldilà dell'approccio metodologico utilizzato.

Nel libro, "La promessa della mediazione" di Folger e Bush, è ben spiegato quale sia la cornice di riferimento dell'approccio umanistico-trasformativo, evidenziando come i due processi fondanti siano: l'empowerment e il riconoscimento.

In generale, per gli autori la mediazione trasformativa si basa sul riconoscere che le persone hanno le capacità intrinseche di ricercare soluzioni da sole. Esse sono competenti e il mediatore non ha il compito né di dirigere gli incontri né di imporre possibili soluzioni. Esso deve sostenere e incoraggiare ciò che naturalmente emerge dalle parti, rimanendo neutro, equo e ricercando

con le persone soluzioni accettabili, ma si muove soprattutto nella dinamica dell'empowerment e del riconoscimento. Ovvero, si intende per empowerment la capacità del soggetto di ricercare da solo le proprie soluzioni e non delegarle ad altri. Si attiva un processo di consapevolezza, che il mediatore sostiene, ponendo la luce su talune tematiche e implementando quel processo rispettando la direzione scelta dalla persona, senza voler dirigere o giudicare ciò che emerge, anzi, fornendo strumenti per meglio far emergere solo ciò che appartiene al soggetto, il mediatore diventa neutro, il più possibile, per permettere la crescita e le scoperte della persona stessa. In definitiva, l'empowerment è la capacità della persona di riconoscere il proprio valore, la propria forza e la propria capacità di prendere decisioni nella propria vita.

Invece, il riconoscimento è la capacità del mediatore di entrare in empatia con la persona e darle conferma e comprensione dei suoi sentimenti e punti di vista. Riconoscere il dolore o la fatica che la persona sente e rimandarle che ogni emozione è legittima al di là dei torti e delle ragioni o delle possibili soluzioni.

Folger e Bush, parlano di spostamento, ovvero, in uno spostamento di empowerment, le parti si muovono da uno stato di debolezza ad uno di maggiore forza. In uno spostamento di riconoscimento, le parti si muovono da una posizione solipsistica ad una di maggiore comprensione dell'altro. Ciò che si dovrebbe trasformare durante questi movimenti, e quindi durante gli incontri di mediazione, è proprio la qualità della relazione tra le persone in conflitto. Per l'approccio umanistico-trasformativo l'obiettivo non è trovare una soluzione, ma sostenere l'opportunità che le persone comunichino e possano comprendere non solo il punto di vista intellettuale dell'altro, ma soprattutto ciò che "sente" l'altro, e la comprensione e l'accettazione

delle emozioni altrui non contemplano necessariamente un accordo pratico della controversia, non sempre è possibile un accordo, ma spesso è possibile un riconoscimento reciproco dei sentimenti dell'altro. Tale approccio pone l'accento su come spesso le persone non giungano in mediazione per ricercare una soluzione, ma per migliorare la propria relazione conflittuale con l'altro, pur inconsapevolmente.

Risulta importante, quindi, evidenziare come il conflitto non sempre genera frustrazione perché non viene raggiunto un appagante accordo, ma spesso a causa di una mancata comprensione reciproca; i soggetti avvertono un senso di impotenza, come se non avessero più strumenti per modificare la propria storia personale. Infatti, il conflitto genera alienazione e senso di disgregazione, creando una profonda lontananza tra gli individui che si sentono intrappolati all'interno di una situazione dove ogni parola e azione genera un maggior conflitto. Ma, secondo l'approccio trasformativo, gli esseri umani possiedono una forza connaturata di operare in autonomia e di sperimentare empatia, spostandosi così dalla posizione solipsistica del conflitto. In quest'ottica è possibile trasformare il conflitto e ristabilire o rigenerare l'interazione. Come evidenziano gli autori, vi sono molte ricerche che testimoniano come le potenzialità umane di forza interiore e di capacità di comprensione sono in grado di trasformare l'interazione conflittuale stessa.

Durante il conflitto le persone si ritrovano con meno forza e tendono a chiudersi in se stesse in una dimensione autoreferenziale. Ma è altrettanto vero che non è detto che questa sia una posizione fissa, infatti, il conflitto non è statico, ha una struttura dinamica, è in mutamento. Le parti si muovono all'interno del conflitto e spesso da una posizione di debolezza a una di

maggior forza e chiarezza, fiducia e risolutezza. Questo non significa che si venga a trovare necessariamente un accordo, ma che le persone in gioco potrebbero comprendere meglio il conflitto in cui si trovano, quali sono le parti di se stesse coinvolte nel conflitto e accettare di non potere trovare un accordo, magari di doversi separare l'una dall'altra. Quindi, come evidenziato in precedenza non necessariamente il conflitto deve essere risolto in termini pragmatici; l'importante è, che i sentimenti in gioco possano trovare uno spazio di espressione e comprensione, per quanto possibile. Per tale motivo mi sembra molto utile l'approccio della mediazione trasformativa che prevede dei colloqui individuali per comprendere se vi è spazio per una mediazione e per abbassare lo stato di opposizione o di aggressività che potrebbe esserci durante un conflitto e che non sarebbe utile al fine di un confronto tra le parti. Il colloquio individuale tende a dare un primo riconoscimento alle parti, e uno spazio personale dove prendersi del tempo per sentire e riflettere circa i propri sentimenti e sul conflitto che si sta vivendo.

Alla luce di quanto descritto da Folger e Bush, mi appare chiaro come l'educatore incontri nei contesti familiari con cui lavora gli aspetti del conflitto descritti dai due studiosi. Tale professionista per raggiungere gli obiettivi prefissati lavora, attraverso la relazione educativa, per stimolare l'autonomia delle persone, *empowerment*; e nel riconoscere il loro dolore, le loro preoccupazioni, ed ascoltare desideri e paure profonde, *riconoscimento*. Ecco, che proprio nella relazione educativa, strumento principe dell'educatore, si rispecchia la somiglianza con il mediatore di tipo umanistico-trasformativo, seppur con le dovute differenze di setting, obiettivi e

strumenti.

Ciò che trovo interessante è che cosa la professione dell'educatore può mutuare da quella del mediatore. L'educatore pur sapendo che le persone con cui lavora non sono tabule rase, ha la tendenza a immaginare cosa sia *giusto* e cosa non lo sia circa quella famiglia e quell'individuo, fidandosi della propria esperienza e delle proprie competenze; non considerando, spesso, che le persone con cui lavora hanno, molto spesso, già delle soluzioni da proporre o indicazioni su cui riflettere. L'approccio educativo tende ad essere direzionale, ovvero, la persona è sostenuta nel suo empowerment, ma spesso attraverso le personali lenti dell'educatore o dell'operatore sociale in generale. Quindi, pur avendo come obiettivo quello di sostenere le potenzialità degli individui, ho l'impressione che lo si faccia, spesso, indicando a priori gli obiettivi ritenuti importanti e sottovalutando le caratteristiche soggettive delle persone. Tale inclinazione è dovuta dalla specificità della professione che si occupa di consulenza educativa e come tale tende ad individuare strategie e suggerire nuove soluzioni. Ma sarebbe importante che l'educatore possa considerare anche un altro aspetto, ovvero, che le persone possano avere già in sé delle soluzioni, delle idee, delle proprie risorse, senza essere contenitori dove inserire soluzioni preconfezionate. Tendenza che deriva dal desiderio e dall'illusione di *risolvere* le situazioni problematiche e dalla fatica di restare nel processo, anche frustrante, di trasformazione, che coinvolge le persone nel ricercare nuove strade esistenziali. Non ultimo, la pressione che l'educatore vive, spesso, dal servizio sociale inviante o da altri enti satelliti, che si concentrano maggiormente sul raggiungimento degli obiettivi anziché sul processo trasformativo della famiglia stessa o dell'individuo, che come tali hanno tempi e fasi del tutto

soggettivi, e il ruolo dell'educatore è di accompagnare tale processo che sia ritenuto positivo o negativo. Le persone ritenute fragili hanno il diritto e la capacità di esprimere le proprie risorse latenti, e l'operatore sociale ha il compito di accompagnarle durante il percorso di scoperta di sé stesse in situazioni complesse. Così il mediatore deve accompagnare e sostenere i confliggenti nel loro percorso e processo all'interno della dinamica conflittuale aldilà dell'esito finale. Ecco, da tale semplice considerazione nasce il mio profondo interesse per la mediazione familiare e per l'approccio umanistico-trasformativo in particolare, che rispecchia ciò che nel lavoro sociale sembra essere tenuto poco in considerazione: la competenza dell'utente, che invece dovrebbe essere la stella polare di ogni sostegno educativo. La mediazione familiare con approccio trasformativo si fonda sul principio che le persone sono competenti circa sé stesse, e credo che gli interventi educativi debbano trarre spunto da tale approccio per implementare la propria professione, ricordandosi che la competenza dell'utente è uno *strumento di lavoro* utile all'ascolto delle persone e alla stessa progettazione educativa.

Sarebbe interessante inserire la mediazione familiare nel ventaglio di possibilità di aiuto e sostegno che i servizi sociali offrono alle persone e alle famiglie: pensarlo come uno strumento di sostegno tra gli altri già esistenti e non come un'ultima opzione, quindi come parte integrante di un più ampia progettazione educativa di sostegno alle persone.

Sulla scia di tali considerazioni ritorno a citare come in ambito legale la mediazione sia auspicabile, per esempio nell'art. 4 del fondo nazionale per l'infanzia e l'adolescenza che prevede l'utilizzo, tra i vari possibili strumenti di sostegno alla famiglia, la mediazione familiare; così l'art. 7 "Risoluzione delle controversie in materia di relazioni personali" della Convenzione

del 15 marzo 2003 del Consiglio d'Europa, cita come i genitori e gli adulti che si occupano dei fanciulli devono essere incoraggiati dalle autorità a cercare e a trovare accordi amichevoli facendo ricorso in particolare alla mediazione familiare.

Problematicità della mediazione familiare in ambito sociale

Nonostante gli ultimi due articoli, nella mia esperienza, poche volte ho visto ricorrere da parte dei servizi sociali alla mediazione familiare, e dal tribunale ho letto sentenze dove spesso la mediazione non era consigliata, ma obbligatoria, andando contro al principio dell'accesso spontaneo a tale strumento.

Queste due considerazioni mi suggeriscono che non vi è ancora una reale cultura della mediazione familiare né in ambito sociale né in quello giuridico, pur essendo entrata nel lessico comune e in diverse sentenze di vari tribunali. Non è ancora stata compresa del tutto, e quando viene proposta e magari accettata, le situazioni familiari sono già molto compromesse da anni di conflitto. La mia esperienza, seppur parziale e anche soggettiva, racconta di come spesso, pur dovendo lavorare sulla prevenzione, i progetti a cui mi dedico sono attivati in situazioni dove si è ben oltre la prevenzione. Ovvero, situazioni problematiche diventate così altamente disfunzionali che operare in una dimensione di mediazione è molto difficile se non fallimentare. Ma se si potesse fare un reale lavoro di ascolto, sostegno e/o di prevenzione, sarebbe interessante far intersecare le due figure, l'Educatore e il Mediatore, in un progetto di sostegno integrato per famiglie in difficoltà, interrogandosi su come e se far interfacciare le due figure professionali (tenendo conto che il servizio di mediazione per sua natura non dovrebbe

interfacciarsi direttamente con i servizi sociali al fine di essere del tutto neutro nei confronti dell'utente). Sarebbe importante poter dare ad un nucleo familiare in difficoltà il supporto di una mediazione familiare per dar voce e ascolto alla coppia genitoriale (spesso in mediazione i figli non rientrano) e un sostegno educativo per dar voce ai figli, fungere da raccordo tra loro e i genitori e fornire un sostegno al nucleo familiare nel quotidiano. Il servizio sociale potrebbe gestire tale progetto, trasmettendo alla famiglia l'immagine di essere all'interno di una rete coordinata che la sostiene, anche se le parti coinvolte potrebbero non interfacciarsi. Solo una volta ho avuto l'occasione di lavorare con una famiglia che a loro volta partecipava come coppia genitoriale ad un percorso di mediazione familiare. In quell'occasione mi sono chiesta come si potesse migliorare la sinergia tra i due interventi, e come il progetto di sostegno nel suo insieme potesse beneficiare dell'apporto della mediazione coordinata al sostegno educativo. Un servizio pubblico che decide di avvalersi dell'intervento della mediazione familiare si scontra con diverse problematiche a causa della scarsa cultura, formazione e informazione in tale ambito.

La famiglia si è trasformata molto negli ultimi decenni, sono cambiati i ruoli genitoriali, i tempi della gestione familiare, le abitudini dei figli e i loro bisogni e così sono anche aumentate le difficoltà degli adulti nel rispondere a tali necessità. Le coppie sono maggiormente fragili rispetto al passato e si collocano in una società molto complessa. In questo scenario anche i servizi pubblici hanno dovuto attrezzarsi con nuovi strumenti o adattare quelli già esistenti per aiutare le famiglie in difficoltà. Diventa rilevante, allora, come introducevo in precedenza, anche nell'ambito dei pubblici servizi, la presenza del mediatore, ma affinché questo sia possibile è

fondamentale una maggiore conoscenza dello strumento della mediazione familiare da parte degli operatori. Essi stessi si trovano ad oggi a dover gestire situazioni familiari complesse e quindi a dover implementare le loro competenze in merito alla gestione dei conflitti e ad affinare le capacità e tecniche comunicative; si lavora non solo con il singolo individuo ma con il suo intero sistema di relazioni, in un'ottica *sistemica*, e in questa direzione vanno i molti progetti educativi esistenti. Nonostante sia riconosciuto, in ambito sociale, il valore e l'efficacia della mediazione familiare, tuttora permangono delle criticità: come la gestione delle risorse economiche, che spesso non sono molte a disposizione dei servizi sociali, e ancora più rilevante è la difficoltà di intendere i conflitti come un'opportunità, dove l'importante è creare un confronto tra le parti al di là del risultato, aprendo così un canale comunicativo. Per potere iniziare una mediazione le parti devono partecipare a degli incontri di pre – mediazione per verificare le condizioni minime ritenute fondamentali dal modello teorico della mediazione familiare per poter accedere ad un percorso di mediazione. Vi deve essere la volontarietà dell'accesso, che determina l'assunzione di responsabilità delle parti nella ricerca di un accordo e nel garantire il mantenimento degli impegni assunti, l'accettazione da parte di entrambi i membri della coppia della decisione di separarsi (ad oggi, di solito, le mediazioni familiari si propongono solo alle coppie genitoriali e non ad altre diadi familiari) l'assenza di problematiche psichiatriche e di stati di dipendenza da sostanze stupefacenti e alcoliche, per assicurare la capacità decisionale di entrambe le parti, che non vi siano pendenze penali in corso e di sospetti di maltrattamento verso i figli e/o di violenza nei confronti di un coniuge/partner, infine, la valutazione delle modalità relazionali e comunicative della singola coppia. La volontarietà

dell'accesso si presenta come un nodo critico in tutti quei casi in cui l'invio è effettuato da parte dei Servizi Sociali o del Tribunale ordinario per i minorenni. Ciò perché gli invii da parte del Tribunale si configurano e sono visti dagli utenti come una prescrizione obbligatoria, quali essi sono. Ma un percorso di mediazione ha delle chance di riuscita se le parti vi accedono in piena libertà. In tali situazioni prescrittive sarà allora compito del mediatore tentare di trasformare il contesto obbligato in uno spazio di opportunità per la coppia che vi accede, con l'aiuto dell'operatore, assistente sociale e/o educatore professionale, che se presente all'interno del progetto di sostegno alla famiglia, potrebbe veicolare l'importanza e il valore del percorso di mediazione in un clima maggiormente informale; spesso, comunicare e relazionarsi con le famiglie presso le loro abitazioni e in tempi più congeniali a loro, permette una maggiore empatia e fiducia, dà il tempo di poter ribadire e spiegare le informazioni già date, fornisce maggiore spazio alle persone di porre domande ed in generale di esprimersi maggiormente. Il percorso di mediazione familiare, previsto come obbligo e non come opportunità, rischia di inficiare il percorso. Altro aspetto da valutare è la necessità di relazionare al Tribunale circa l'andamento e i risultati del percorso svolto dai soggetti da parte degli operatori. Ma la Raccomandazione del Consiglio d'Europa 98/1998 e i codici di condotta professionali prodotti dalle associazioni dei mediatori familiari, precisano che il mediatore deve garantire la privacy e la confidenzialità delle informazioni rivelate nel corso degli incontri. Tale confidenzialità ha lo scopo di garantire alle parti l'indipendenza del mediatore dagli organi giudiziari e di promuovere la fiducia nel processo di mediazione. Ma, quando l'avvio della mediazione avviene a seguito della richiesta del Tribunale per i minorenni, generalmente è inserita in un atto che dispone

l'affidamento della coppia genitoriale al Servizio Sociale, oltre che un percorso di sostegno alla genitorialità. In questi casi, la mediazione familiare è inserita in un percorso di valutazione delle capacità genitoriali a cui si possono affiancare anche interventi di tipo assistenziale, terapeutico e di sostegno volti al singolo genitore, sul cui andamento, al termine degli interventi, il Servizio deve relazionare al Tribunale. Si pone allora il problema di garantire la confidenzialità del percorso di mediazione. Tutto ciò determina una scarsa fiducia degli utenti nei confronti del mediatore, che non viene percepito come terzo neutrale. Il fatto che la mediazione familiare venga inserita nella prescrizione del Tribunale, insieme ad altri interventi volti a verificare le capacità genitoriali, può generare confusione nei genitori che non riescono a cogliere le differenze tra questi diversi strumenti, tendendo a percepirli come valutativi e controllanti da parte del servizio sociale anziché di sostegno. Ed è in questo scenario che sarebbe interessante chiedersi come coordinare un progetto di sostegno che si strutturi su più piani: il sostegno alla genitorialità in capo agli psicologi e/o agli educatori e il percorso di mediazione. Credo che tali interventi potrebbero trovare un'armonia se prima di tutto ci fosse una conoscenza approfondita di essi, e se il servizio sociale, quale coordinatore degli interventi volti all'utente, potesse avere la possibilità di organizzare una rete di sostegno virtuosa tra interventi di sostegno alla genitorialità e mediazione familiare senza che siano in contraddizione tra loro. Ad oggi, gli stessi operatori avvertono tale contraddizione, facendo fatica a giustificare alle famiglie la loro compresenza. In tale condizione sarebbe importante potere chiarire quanto ogni intervento abbia delle regole e delle finalità ben chiare e come ogni operatore debba gestire la privacy delle informazioni della coppia e più in generale della famiglia presa in carico. Spesso

all'utente non viene descritto nei dettagli come si strutturerà l'intero intervento e la percezione che ne ha è di una *trappola* per far emergere le sue mancanze e non come un progetto di sostegno dove far emergere anche le sue risorse. La persona è l'attore principale di qualsiasi intervento di sostegno, risulta importante non far *cadere dall'alto* nessun intervento o strumento d'aiuto, ma coinvolgere attivamente l'utente, attraverso una comunicazione trasparente e tempestiva. Anche nei casi maggiormente conflittuali, nei quali non è possibile proseguire la mediazione con la fase di negoziazione, l'intervento del mediatore può comunque contribuire a ridurre la conflittualità più distruttiva e magari indirizzare ad altri sostegni. Quindi, spesso nell'ambito di servizi pubblici vengono proposti percorsi di mediazione familiare in parallelo ad altri interventi individuali di sostegno alla genitorialità o azioni di monitoraggio della situazione familiare da parte degli operatori, però senza un reale coordinamento e una corretta comunicazione sia tra operatori (il lavoro di rete va implementato come accennato all'inizio di questo breve lavoro) sia nei confronti dell'utente, che nella maggior parte dei casi non conosce il funzionamento dei vari strumenti di supporto e spesso ne è spaventato. In generale, vi è una cultura di fondo che dovrebbe trasformarsi, ovvero, quella che vede il conflitto come qualcosa di negativo che va eliminato o taciuto e che il sostegno fornito dai servizi sociali abbia il solo obiettivo di allontanare i minori dai propri genitori o più in generale evidenziare le difficoltà e i limiti delle persone in difficoltà. E immaginare la mediazione non solo in casi specifici come le separazioni coniugali, ma vederne l'efficacia più in generale, in tutti i conflitti famigliari, tra i diversi membri del nucleo. Soprattutto in quest'epoca dove le famiglie allargate e ricomposte sono molte e di conseguenza i conflitti sono esponenziali. Vi sono situazioni in cui i minori

hanno genitori che si sono risposati e che hanno nuovi e nuove compagne. Oppure, situazioni sempre più frequenti, dove i minori vivono presso la casa dei nonni paterni o materni, per difficoltà e/o incapacità dei genitori, questo comporta spesso una situazione conflittuale tra i nonni e figli, che rivestono entrambi il ruolo genitoriale con confini ormai confusi. Insomma, le famiglie negli anni si sono profondamente trasformate e i bisogni a cui rispondere da parte della società sono aumentati e diventati più complessi, servirebbe una risposta più creativa e meno ancorata a prassi ormai antiche. Eppure, la risposta che i servizi pubblici propongono appare ancora confusa e spesso appartenente ad un tempo passato.

Sitografia

www.alfonsolanfranconi.it

www.enciclopediadelledonne.it

www.dirittoemediazione.it

www.openstarts.units.it

Bibliografia

Robert A. Baruch Bush, Joseph P. Folger, La promessa della mediazione, mondinuovi vallecchi.

M.Maglietta, L'affidamento condiviso, guida alla nuova legge, Milano, 2006