

TESI IN MEDIAZIONE FAMILIARE

“Ricordati di chiedere come mi sento”

La mediazione familiare e il Servizio sociale oggi

1

**Master formativo in Mediazione familiare e trasformativa delle relazioni interpersonali
ASSOCIAZIONE Me.Dia.Re.**

A.A. 2015/2016

Vera Barzizza

• Indice	p.2
• <i>Dedicatio</i> e ringraziamenti	p.3
• Introduzione	p.4
• 1)Definizione di mediazione familiare	p.5
• 1.1. La nascita della mediazione familiare	p.6
• 1.2. Sviluppi in Europa	p.7
• 1.3. La mediazione familiare in Italia	p.9
• 1.4. I riferimenti normativi	p.10
• 2) I diversi modelli di mediazione familiare	p.11
• 2.1. La mediazione negoziale	p.11
• 2.2.La mediazione sistemica	p.13
• 2.3. La mediazione trasformativa, il modello di Me.Dia.Re.	p.15
• 3) Mediazione familiare e servizio sociale: due professioni a confronto	p.18
• 3.1. Similarità e differenze	p.18
• 3.2. Sarebbe possibile tracciare un procedimento metodologico nella mediazione familiare?	p.23
• 3.3. Quando le emozioni possono pregiudicare il nostro operato: Le strategie della mediazione familiare e del servizio sociale	p.25
• 3.4. Sos, salvate le emozioni dall'eccessiva burocratizzazione	p.29
• 3.5. Caso di tirocinio, Servizi Sociali del Comune di Torino, Circ. VI	p.33
• 3.6. I gruppi di parola	p.34
• 3.7. Le separazioni gravemente conflittuali: dal modello fisiologico al modello patologico, interventi di servizio sociale e di mediazione familiare	p.35
• 4)Analisi e riflessioni concernenti il tirocinio	p.40
• 5)Limiti della mediazione familiare: La violenza è un elemento mediabile?	p.48
• 6) Conclusioni: l'arricchimento personale regalatomi dalla mediazione familiare	p.54
• 7) Riferimenti bibliografici e normativi	p.57



Dedicatio e Ringraziamenti: Desidero dedicare questo elaborato al mio caro padre che mi ha lasciato troppo presto, amico invisibile e fedele compagno di questo percorso formativo. In ogni emozione riscontrata in questa sede, dolce è stata la sua costante presenza. A Fulvia e Chiara, mie muse ispiratrici e donne meravigliose. Grazie ad Isabella, che ha saputo leggere il mio cuore. Grazie ad Alberto, Maurizio e Silvia per la loro dedizione, il loro sostegno e la passione che hanno saputo trasmettermi.

Introduzione

L'interesse verso la tematica della mediazione familiare è nato dalla mia partecipazione ad un convegno sul tema della separazione¹.

Il convegno verteva essenzialmente a descrivere l'evento della separazione coniugale e i suoi effetti sulla prole spiegando altresì la funzione dei gruppi di parola quale ulteriore risorsa a cui fare riferimento nella mediazione familiare.

Reduce da una triennale di servizio sociale, la curiosità di conoscere tale tematica è stata oltremodo accompagnata dal pensare ad un modo alternativo di aiutare le famiglie e le singole persone bisognose di ascolto, desiderando altresì arricchire il mio personale bagaglio professionale. L'ascolto come descriverò nei capitoli che seguiranno, è di fatto l'elemento principale di questa tematica.

L'elaborato si occuperà di descrivere *in primis* l'origine della mediazione familiare, i suoi modelli e il significato della stessa proposto dall'Associazione Me.Dia.Re di Torino, sede operativa delle lezioni del master ed ente deputato all'erogazione di gratuiti servizi d'ascolto in convenzione con la Città di Torino.

Il terzo capitolo verterà all'analisi di un confronto fra la mediazione familiare ed il servizio sociale, concentrandosi in particolar modo sull'importanza dei sentiti e sul significato delle emozioni evidenziando oltremodo similarità e differenze tra le due professioni.

Il quarto capitolo descriverà la mia esperienza di tirocinio includendo personali riflessioni sullo stesso.

Il quinto capitolo tenterà di descrivere non solo le risorse offerte dalla mediazione ma anche i limiti della stessa. Il sesto capitolo è uno spazio che dedico totalmente a me stessa ove cercherò di descrivere semplicemente quanto mi ha cambiato e quanto mi ha arricchito il percorso formativo proposto da Me.Dia.Re.

4

¹Convegno "Oltre la separazione. Strumenti per sostenere la continuità dei legami", promosso dalla Provincia di Torino e dall'Unione Regionale dei Consigli degli ordini forensi del Piemonte e della Valle d'Aosta, presso il Palazzo di Giustizia di Torino, 25 marzo 2014.

1) Che cos'è la mediazione familiare?

Di seguito riporto una mia personale definizione elaborata durante l'intero percorso per poi spiegare la stessa mediante le parole utilizzate dagli altri autori.

“La mediazione familiare è la chiave d'accesso per ascoltare l'unicità ed il celato.

Fare mediazione familiare significa scendere nell'arena delle emozioni, accogliere e riconoscere le parti più intime dell'essere umano ed inchinarsi ad esse con rispetto”.

Il vocabolo “mediazione” deriva dal latino “*mediatio onis*” che a sua volta trae origine dal verbo mediare il quale, nel suo significato lessicale vuol dire trattare, cercare di risolvere una lite, una contesa e/o un conflitto.

L'autore E. Kruk definisce la mediazione come “un processo collaborativo di risoluzione del conflitto”², in cui due o più parti in lite vengono assistite da uno o più soggetti terzi ed imparziali ovvero i mediatori, al fine di comunicare l'una con l'altra e trovare una propria risoluzione, accettabile per entrambi, dei problemi in questione³.

Nel percorso formativo affrontato, la mediazione veniva utilizzata come risorsa e come strumento funzionale all'ascolto di dissidi non solo riguardanti la coppia, ma altresì liti fra parenti, amici, fino ad estendersi a qualsiasi conflitto potesse riguardare la vita di un individuo, quindi la mediazione familiare si propone altresì come studio e applicazione delle conoscenze sulle radici emotivo-relazionali della conflittualità ed il mediatore è colui che aiuta a districare le situazioni conflittuali senza imporre valutazioni, pareri, sentenze o diagnosi⁴, ma restando in una posizione di equiprossimità tra le parti.

Detto questo, ritengo opportuno affermare che possiamo intendere la mediazione familiare come un istituto extraprocessuale avente come scopo non per forza la risoluzione di un conflitto, quanto piuttosto la gestione dello stesso, ponendosi come metodo alternativo al processo e al giudizio.

Considerando inoltre, la mancanza nel nostro ordinamento di una specifica disciplina sulla mediazione familiare risulta pertanto difficile fornire una definizione precisa ed autentica della stessa.

² E. Kruk, “*Mediation and conflict resolution in social work and the human service*”, Chicago, Nelson-Hall, 1997.

³ L.Parkinson, “La mediazione familiare. Modelli e strategie operative”, Edizione italiana a cura di C.Marzotto, Erickson, Trento, 2003, p. 12.

⁴ I. Buzzi, J.M. Haynes, “Introduzione alla mediazione familiare, principi fondamentali e sua applicazione”, Editore Giuffrè, Milano, 1996, p. 3.

1.1. La nascita della mediazione familiare

La mediazione familiare presenta origini molto antiche.

Sin dal V sec a.c. infatti essa veniva usata in Cina, dove Confucio, filosofo cinese, in caso di conflitti consigliava alle parti la risoluzione degli stessi dinnanzi ad un terzo e neutrale intermediario e non davanti ad un tribunale. Tale consiglio si basava su una considerazione negativa che lo stesso Confucio nutriva nei confronti dell'elemento processuale in quanto egli notava che gli esiti spesso lasciavano le parti molto insoddisfatte e indisponibili a collaborare.

La tradizione di riunire consigli ed assemblee, allo scopo di chiedere agli anziani e agli uomini più rispettati dalle tribù, i loro pareri per meglio risolvere controversie fra individui, famiglie e villaggi, si ritrova altresì in molte zone dell'africa.

Anche nella tradizione ebraica il principio del raggiungimento della pace si è collegato con quello dell'applicazione della giustizia, le comunità ebraiche americane ad esempio istituirono nel 1920 a New York, il comitato di conciliazione ebraico (Jewish Conciliation Board), per incoraggiare la risoluzione consensuale delle controversie.

Nella società occidentale, fino all'età dell'urbanizzazione, le dispute all'interno delle famiglie venivano "mediate" dal c.d. patriarca, ovvero il saggio capo-famiglia. È stato però il sistema ecclesiale a svolgere *in primis* la funzione di mediatore familiare, invitando i suoi seguaci a non ricorrere al sistema giuridico per risolvere le controversie, ma a utilizzare i valori cristiani del perdono, della riconciliazione e della pace per trovare soluzioni in modo amichevole e fraterno all'interno della stessa comunità dei fedeli⁵.

In tutti gli ambiti, la mediazione è stata utilizzata in diversi modi per facilitare la comunicazione e assistere le parti nel raggiungimento di decisioni consensuali. Nella sua forma maggiormente utilizzata il concetto di mediazione nasce come legato alle controversie di lavoro, agli scambi commerciali, alle questioni sindacali etc. Ufficialmente la mediazione nasce infatti nel 1913 negli Stati Uniti, quando viene introdotta una attività mediatrice nelle controversie di lavoro, da parte del Dipartimento del Lavoro, col nome di "Servizio di Conciliazione", seguito fino allo stato attuale, dal "Servizio Federale di Mediazione e Conciliazione".

⁵ G. Gullotta, G. Santi, "Dal conflitto al consenso: utilizzazione delle strategie di mediazione in particolare nei conflitti familiari", Editore Giuffrè, Milano, 1988, p.55.

Nello svolgimento di questa attività si è sempre ricorso ad esperti, ed è proprio da questo ambiente che sono iniziate le prime applicazioni dell'istituto in questione, nelle controversie familiari e di coppia, con lo scopo di uscire dalla c.d. *litigation*. L'emergere della mediazione familiare trae pertanto origine dall'esigenza di trovare procedure alternative a quella giudiziaria, per la risoluzione delle problematiche legate alla separazione e al divorzio, ma anche ad ogni altro tipo di disputa coniugale.

1.2. Sviluppi in Europa

Il primo paese europeo in cui giunge la mediazione familiare è l'Inghilterra insieme al Galles, ove intorno alla metà degli anni 70 cominciano ad originarsi i primi centri dedicati a tale attività.

Negli anni 80 la mediazione conosce un forte sviluppo grazie soprattutto al *National Family Conciliation Council*⁶, il quale elaborerà nel 1985 un codice significativo teso ad orientare i professionisti alla pratica mediativa. Negli anni 90 si sviluppano diverse organizzazioni deputate alla mediazione, prive però sia di un organismo centrale di riferimento sia di un riconoscimento ufficiale.

Nel 1996 viene emanata una nuova legge sul divorzio denominata *Family Law Act*⁷.

Con questa legge viene promossa una pratica legale compositiva delle liti e gli avvocati sono tenuti ad informare le parti in merito l'esistenza e la fruibilità di servizi tesi alla conciliazione tra cui la consulenza matrimoniale e la mediazione familiare.

Il primo stato europeo che però ha regolamentato a livello legislativo la disciplina della mediazione familiare è stata la Francia ove alla fine degli anni 80' grazie all'*Ecole des Parents et des Educateurs* ad oggi si contano venti sedi affiliate, finanziate da fondi pubblici. Anche in Francia la mediazione familiare si inserisce in un percorso legislativo concernente il diritto delle persone e della famiglia mediante la Legge del 1987⁸ e quella del 1993⁹. La mediazione familiare francese inizialmente si è configurata come pratica privata promossa

⁶ Ente che raggruppa la maggior parte dei servizi di mediazione "indipendente", in I. Buzzi, J.M. Haynes, *Introduzione alla mediazione familiare, principi fondamentali e sua applicazione*, Editore Giuffrè, p. 7.

⁷ Con questa legge si ha l'abolizione dell'uso dell'asserzione della colpa dell'altro coniuge per la richiesta di divorzio, in quanto in precedenza tale richiesta portava ad ottenerlo in tre mesi provocando un incremento incontrollabile di questo tipo di domanda, *ibidem*.

⁸ Legge del 22 Luglio 1987, relativa all'affidamento condiviso.

⁹ Legge dell'8 Gennaio 1993, relativa alla famiglia.

da associazioni interessate alle svariate questioni familiari, solo in seguito diverse istituzioni governative hanno dato vita a numerosi progetti pilota concernenti essa¹⁰.

Per quanto concerne la Spagna, la possibilità di risolvere consensualmente le dispute di coppia, viene avviata dai Tribunali Ecclesiastici, in particolar modo quello di Barcellona, che aveva introdotto la possibilità pratica della separazione per mutuo consenso.

In seguito la Legge sul divorzio del 1981 introduce la separazione ed il divorzio consensuali ed anticipa più precisamente alcuni principi concernenti la mediazione familiare. Solo nel 1990, il Ministero approva il programma di mediazione per i separati ed i divorziati.

Nel 1992, viene inoltre istituito a Barcellona il Servizio di Mediazione familiare. Queste primissime e significative esperienze sono state realizzate grazie al prezioso contributo apportato dagli istituti di psicologia giuridica di Madrid e di Barcellona che hanno mostrato ai professionisti le curiose interrelazioni tra il diritto e la psicologia, entrambe aventi per oggetto la condotta umana¹¹.

Negli anni 90' la mediazione si diffonde anche in Germania. In tale contesto la pratica mediativa viene esercitata in prevalenza da avvocati o comunque alla presenza degli stessi. Agli incontri di mediazione, a seconda del tipo di conflitto, prendono parte oltre ai coniugi anche altri membri della famiglia, come ad esempio i figli.

Dagli statuti tedeschi si evincono i principi che il mediatore nell'esercizio della pratica professionale è tenuto ad osservare quali: neutralità, imparzialità, flessibilità, riservatezza in merito all'attività svolta, la capacità di indagine e di immedesimazione nonché la disponibilità del mediatore e delle parti a vagliarsi in un incontro preventivo. In Germania, per lo svolgimento della pratica mediativa si richiede oltre alla qualificazione giuridica, anche una qualificazione aggiuntiva data mediante la partecipazione a corsi concernenti la psicologia familiare e la dinamica di gruppo.

Molto importante è stato nel 2000, l'entrata in vigore della Legge federale del 1998¹². La *ratio* di quest'ultima configura il "buon divorzio", ovvero fare in modo che l'evento del divorzio possa maturare e trasformarsi da evento critico ad un evento che può essere affrontato propositivamente da entrambe le parti.

¹⁰ I. Buzzi, J.M. Haynes, "Introduzione alla mediazione familiare, principi fondamentali e sua applicazione", Editore Giuffrè, Milano, 1996, p. 8.

¹¹ *Ivi* p.9.

¹² Legge del 27 Giugno del 1998, Legge fondamentale per la Repubblica Federale di Germania.

L'Olanda ha sviluppato la pratica della mediazione familiare intorno agli anni 70 ed era una mediazione prevalentemente volontaria¹³. La mediazione pubblica è tesa a focalizzarsi su questioni concernenti la prole ed è il paese europeo dove ad oggi la pratica mediativa non sembra aver avuto una grande diffusione.

1.3. La mediazione familiare in Italia

In Italia, la mediazione familiare giunge attraverso significativi organismi quali l'Associazione G.E.A. (Genitori Ancora) e parallelamente a Torino nasceva il Centro G.E.S. (Genitori Sempre).

La prima è stata istituita nel 1987 da Fulvio Scaparro e da Irene Bernardini al fine di sostenere genitori e figli coinvolti in situazioni di separazione e divorzio e per introdurre in Italia la conoscenza e la pratica della mediazione familiare in qualità di strumento e prevenzione del maltrattamento all'infanzia dovuto a separazioni altamente conflittuali¹⁴. A Torino, Sonia Rallo fonda il Ges con il medesimo scopo.

Nel 1990, presso l'Università La Sapienza di Roma Silvia Mazzoni, pianifica la formazione di centri di mediazione cercando di trovare un accordo con la Pretura.

Negli anni 93' e 94' comincia ad avviarsi anche a Genova a cura di Lia Mastropaolo il progetto di un centro di formazione alla mediazione, seguita da Bari e nel 1996 dalla Sardegna grazie ad un importante campagna di sensibilizzazione alla tematica curata da Savina Pinna.

Significativo è inoltre ricordare che nel 1995 viene fondata per mano del G.E.A. e dell'I.R.M.E.F. di Roma, la Società Italiana di Mediazione Familiare (S.I.M.E.F.). Poiché i diversi organismi trasmettevano la pratica mediativa a seconda del modello di riferimento interessante è notare come la S.I.M.E.F. abbia incorporato e sperimentato altri modelli centrati sul *problem solving*¹⁵.

In Italia ad oggi in mancanza di un albo dei mediatori familiari, sono presenti in Italia numerose associazioni nazionali di mediatori familiari, le quali risultano registrate presso il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro¹⁶. Tra queste, l'A.I.Me.F., registrata nel

¹³ I. Buzzi, J.M. Haynes, "Introduzione alla mediazione familiare, principi fondamentali e sua applicazione", Editore Giuffrè, Milano, 1996, p. 10.

¹⁴ www.associazionegea.it

¹⁵ Processo cognitivo messo in atto per analizzare una situazione problematica ed escogitare una soluzione.

¹⁶ I. Buzzi, J.M. Haynes, "Introduzione alla mediazione familiare, principi fondamentali e sua applicazione", Editore Giuffrè, Milano, 1996, p. 13.

2003 (Associazione Italiana Mediatori Familiari), nella formulazione del proprio statuto ed in virtù dell'apporto teorico dei fondatori italiani della mediazione, si pose come obiettivo la determinazione del mediatore familiare, quale professionista competente e preparato, delineando una figura in grado di incorporare e di dare dignità ai diversi modelli di riferimento e stili operativi presenti in Italia.

1.4. I riferimenti normativi

L'entrata in vigore della Convenzione Europea di Strasburgo¹⁷ sull'esercizio dei diritti dei Fanciulli ha segnato una fase fondamentale nel percorso di diffusione e valorizzazione della mediazione in quanto all'art. 13 la Mediazione viene indicata come uno dei principali strumenti a tutela dei minori.

Lo stesso codice civile all'art. 337 octies introduce l'istituto della mediazione familiare con le seguenti parole:

“Qualora ne ravvisi l'opportunità, il giudice, sentite le parti e ottenuto il loro consenso, può rinviare l'adozione dei provvedimenti di cui all'art. 337 ter per consentire che i coniugi, avvalendosi di esperti, tentino una mediazione per raggiungere un accordo, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse morale e materiale dei figli”.

10

¹⁷ Convenzione di Strasburgo sui diritti dei bambini, del 1996 è entrata in vigore in Italia il 19 aprile del 2003.

2) I diversi modelli di mediazione familiare

Durante il percorso formativo sono stati analizzati diversi modelli di mediazione familiare. Vorrei pertanto descrivere il modello negoziale e il modello sistemico, lasciando come ultima descrizione quella relativa al modello a cui mi sento più vicina, sia a livello professionale che personale, ovvero il modello proposto dall'associazione Me.Dia.Re., fulcro del master frequentato.

2.1. La mediazione negoziale

La mediazione negoziale strutturata rappresenta il modello mediativo più diffuso negli Stati Uniti, ed annovera tra i suoi principali teorici, *John M. Haynes*,¹⁸.

Il mediatore, secondo questo tipo di mediazione, guida ed organizza le trattative di altre persone in difficoltà, attraverso un processo di negoziazione basato sulla contrattazione degli interessi e non delle posizioni. L'obiettivo di questo modello è il raggiungimento del miglior risultato possibile, utilizzando alcune tecniche della negoziazione ragionata.

In questo tipo di mediazione le parti vengono prima di tutto invitate ad esporre le loro rispettive posizioni, in modo tale che il mediatore possa identificare e capire gli interessi che stanno alla base di tali posizioni, individuando così, pur all'interno di una situazione di conflitto, un'area comune su cui lavorare.

Il metodo si propone dunque di circoscrivere il problema della relazione in un ambito operativo ridotto, riguardante appunto gli interessi ed i bisogni comuni, impegnando le parti in un approccio di *problem solving* che le metta in grado di collaborare per un accordo. Trovare un accordo minimale è dunque la premessa per avviarsi verso un cambiamento più globale.

Oltre al *problem solving*, un'altra tecnica utilizzata per sostenere il principio dell'equità degli accordi stabiliti in mediazione è quella del *brainstorming*¹⁹, una proposta volta a sviluppare la creatività, favorendo la sospensione del pensiero critico e determinando un clima di accettazione.

11

¹⁸ fondatore della *Accademy of Family Mediators*.

¹⁹ Tale concetto viene usato per indicare una modalità di lavoro la cui finalità è quella di fare emergere diverse possibili alternative, anche creative, in vista della risoluzione di un problema.

Scopo della mediazione negoziale è infine contrattare tutti gli aspetti della separazione, focalizzandosi su 3 ambiti specifici : la gestione dell'affidamento della prole (se presente), il mantenimento della stessa e l'assegnazione della casa familiare.

Stilare un accordo consente inoltre alle parti di proiettarsi nel futuro e condividere un progetto, e non favorire la recriminazione relativa al passato, alla crisi e alla storia della coppia.

Le caratteristiche contestuali su cui si fonda il modello di mediazione negoziale sono: la neutralità, la partecipazione volontaria, la riservatezza, l'elevato livello di attenzione agli aspetti pragmatici della separazione²⁰.

Al mediatore è richiesto, innanzitutto, di mantenere una posizione centrale rispetto alle parti, egli controlla lo svolgersi del processo e non il suo contenuto, gestendo la fase della negoziazione, con la responsabilità di mantenere vivo il processo stesso, ma facendo attenzione a non assumere mai il ruolo di giudice, difensore o terapeuta.

Il mediatore cercherà, dunque, di sollecitare dubbi, curiosità e richieste nelle parti, con lo scopo di arrivare ad una definizione congiunta del problema. In questo modello di mediazione, infine, non sono utilizzati dal mediatore i colloqui individuali, se non in casi estremi, quali ad esempio il sospetto abuso di alcool o di stupefacenti, di probabile violenza nei confronti del coniuge o dei figli, di altissima conflittualità. Anche in tali casi i colloqui individuali devono in ogni caso essere brevi e concessi ad entrambe le parti²¹.

Il processo di mediazione negoziale si articola in diverse fasi quali l'ammissione del problema, in cui le parti devono riconoscere che esiste un disaccordo e che è necessario risolverlo; la scelta del campo, ovvero la consapevolezza da parte di entrambe le parti che la mediazione sia il metodo di risoluzione del problema più appropriato; la selezione del mediatore; la raccolta dei dati riguardanti il conflitto e la visione che le parti hanno sul disaccordo; la definizione del problema proposta dallo stesso mediatore; la creazione di opzioni alternative attraverso al tecnica del *breinstorming*; la ridefinizione delle posizioni inizialmente assunte, per indirizzare le parti verso l'individuazione dei loro veri interessi; la contrattazione, in cui il mediatore aiuterà le parti a raggiungere una definizione congiunta del problema, rimanendo concentrate sul futuro.

12

²⁰ www.opsonline.it, storia e teoria della mediazione familiare.

²¹ *Ibidem*.

Il modello negoziale si conclude con la stesura scritta degli accordi, redatta dal mediatore, il quale alla fine ne consegnerà una copia ad entrambe le parti. Sarà responsabilità degli avvocati, a questo punto, tradurre il rapporto in termini legali.

2.2. La mediazione sistemica

Un ulteriore modello di mediazione familiare è appunto quello c.d. sistemico, diffuso in Italia ed applicato dall'AIMS²², viene fatto risalire a Irving e Benjamin e in Italia ad Ardone, Malagoli, Togliatti, Mastropaolo, De Bernart e Mazzei.

Tale modello adotta un approccio globale, preoccupandosi di analizzare tanto l'aspetto emozionale e relazionale, quanto a quello economico patrimoniale.

La mediazione sistematica è centrata sull'intero sistema familiare, focalizzando l'attenzione sulla famiglia, per così dire, allargata, che ricomprende cioè nonni, genitori, altre componenti del nucleo familiare e i figli, che vengono coinvolti direttamente o indirettamente nel processo mediativo. La famiglia più che la coppia, difatti, ha costituito il punto di riferimento privilegiato nella mediazione dei conflitti ed il punto di vista sistemico ripropone la famiglia nella sua storia intergenerazionale e nel suo ciclo di vita, in cui i figli, così come la generazione dei nonni, sono parte essenziale e pertanto non possono essere esclusi dalla ricostruzione della stessa. Adottando una lettura complessa della dinamica relazionale che gravita attorno al conflitto, tale modello come descrive Bassoli, prevede un approccio interdisciplinare che sollecita il dialogo e la sinergia operativa tra figure professionali di ambito diverso: psicologico, giuridico e sociale²³.

Il modello sistemico deriva dalla teoria generale dei sistemi di Bertalanffy²⁴ e dal contestualismo, per il quale, per poter essere un valido supporto nella risoluzione di un

13

²² Associazione Internazionale Mediatori Sistematici.

²³ F. Bassoli, *I principi sistemici della mediazione*, in Rivista di mediazione familiare sistemica n.3/4, Semestrale, www.mediazione-familiare.it

²⁴ Secondo la *teoria generale dei sistemi di Bertalanffy*, la spiegazione scientifica di un fenomeno non può ridursi alla separazione atomistica dei suoi elementi, ma deve essere costruita mediante il principio unificatore dell'organizzazione. Il solo modo in cui è possibile studiare un'organizzazione, secondo l'autore citato, è quello di studiarla come sistema, che deve essere considerato come un complesso costituito da elementi in interazione. L'esistenza di relazioni, infine, è un elemento che fonda la stessa definizione di sistema.

Intorno agli anni '50, l'incontro fra la teoria generale dei sistemi e la terapia

conflitto, specie in ambito familiare, il mediatore sistematico, deve poter innanzi tutto comprendere il contesto in cui si è sviluppata la situazione di ostilità.

Si prende in esame generalmente l'esperienza passata, presente e futura che caratterizza la famiglia, al fine di ristabilire un minimo di armonia familiare e di proteggere soprattutto i figli dalla conflittualità degli adulti²⁵.

Il processo mediativo può essere condotto in due modi diversi.

In un primo caso la mediazione viene condotta da un singolo professionista mediatore che tocca con i protagonisti i vari aspetti di una crisi di coppia (emotivi, relazionali ed economici). Nel secondo caso si ha una co-mediazione, ovvero una mediazione svolta da un professionista mediatore (quale psicologo o educatore) insieme ad un avvocato mediatore, in tale situazione ciascun professionista si occuperà del suo specifico campo di competenze professionali mantenendo il rispetto delle regole della mediazione.

La mediazione sistematica è caratterizzata da un prima fase di pre-mediazione, in cui si effettua un bilancio della storia personale, coniugale e genitoriale, riconoscendo ed elaborando le cause che hanno condotto alla crisi, al fine di verificare se la scelta di separarsi è definitiva o meno.

Una volta terminata questa prima fase, si passa alla sottoscrizione del contratto di mediazione, in cui le parti identificano i temi da trattare e si impegnano ad intraprendere il percorso di mediazione, dopodiché le parti sono richiamate a vagliare le possibili soluzioni ai problemi, in una terza fase che prende il nome di negoziazione ragionata. Si avrà infine la stesura del progetto di intesa, che potrà essere formalizzato, su decisione delle parti, al fine dell'omologazione della separazione consensuale, oppure spontaneamente adempiuto²⁶.

14

familiare avviene per la necessità della psicoterapia di concepire in modo nuovo i problemi dell'uomo e di considerare i fenomeni nella loro complessità.

²⁵ I. Buzzi, J.M. Haynes, "Introduzione alla mediazione familiare, principi fondamentali e sua applicazione", Editore Giuffrè, Milano, 1996,p.28.

²⁶ *Ivi* p.29.

2.3. La mediazione trasformativa, il modello di Me.Dia.Re.

La mediazione cui si è solito sentire si configura come modello di risoluzione dei conflitti come poc' anzi descritto, tuttavia un altro significativo modello di mediazione è stato quello da me conosciuto e approfondito durante il percorso formativo, ovvero la mediazione trasformativa, cognata da *Bush e Folger* nel 1994.

La mediazione trasformativa²⁷, si origina dalla scuola di negoziato di Harvard ma si discosta da quest'ultima su determinati aspetti, evolvendosi con una propria strada originale.

All'interno di tale modello il mediatore si focalizza in particolar modo sullo stato d'animo dei confliggenti e lo strumento privilegiato da lui adottato è l'ascolto.

L'ascolto rappresenta l'elemento base sia nei colloqui individuali con le parti sia nella conseguente mediazione. L'ascolto del mediatore è un ascolto empatico volto ad aiutare le parti ad affrontare le loro emozioni, a comunicare loro che non sono da soli e che il mediatore è disponibile in quanto professionista ad avvicinarsi alla loro parte più celata e irrazionale, senza permettersi di giudicarla ne tanto meno di censurarla²⁸.

Il mediatore *in primis* ascolterà individualmente le parti ed rinvierà loro quanto percepito mediante i sentiti.

Successivamente il mediatore ripartendo dai sentiti ne rinvierà altri facendo subentrare un meccanismo di "rimbalzo" e di restituzione continua delle emozioni, così facendo le parti nella narrazione andranno oltre fino al centro ed all'origine della loro sofferenza²⁹.

La mediazione trasformativa si basa su di un'analisi del conflitto inteso come fattore d'interferenza nell'interazione fra le persone, che crea nelle stesse sentimenti di incertezza, paura ed un senso di demonizzazione dell'avversario ed il mediatore concepisce il suo intervento come un supporto all'apertura ed al mantenimento di un dialogo fra le parti che permetta a ciascuna di esse di considerare il conflitto sotto una luce diversa, e così di prendere delle "rigenerate" decisioni ritenute più idonee. In tale situazione quindi andare in mediazione può configurare una preziosa opportunità per una conversazione

²⁷ Grazie a due importanti organismi statunitensi, la fondazione Hewlett e il programma di studio della mediazione per i cittadini, guidato da Robert Sherman, finanziato dalla fondazione Surdna, la mediazione trasformativa, presentata nel famoso libro *The promise of mediation* di Bush e Folger diventò un approccio applicativo nell'ambito delle Poste statunitensi, dove sulla base di tali teorie si gestì una mediazione *customer oriented* in linea con gli assiomi della mediazione trasformativa.

²⁸ A. Quattrocchio, *La mediazione trasformativa, Un modo d'intendere e di praticare la mediazione dei conflitti*, in Quaderni di Mediazione, n1. settembre 2005, Editore Punto di Fuga, pp29-37.

²⁹ F. Brunelli, *La tecnica di mediazione* a cura di L. Ricotti in *La mediazione nel sistema penale minorile*, Editore Cedam, Padova, 1998, pp.277-280

“migliorata”; nella quale le parti finalmente si incontrano e si confrontano su tematiche e argomenti non necessariamente collegati al raggiungimento di un accordo, ma finalizzati alla libera espressione del loro pensiero.

Infatti sul piano pratico questa pratica mediativa è preceduta da una serie di colloqui individuali che il mediatore svolge con le parti o con una sola di esse. Se il susseguirsi dei colloqui individuali si rivelerà uno strumento di riconoscimento individuale efficace, il mediatore potrà chiedere alle parti o alla sola che ha affrontato il percorso di ascolto individuale, se si sente di affrontare in mediazione la sua controparte.

Se le parti accetteranno reciprocamente di andare in mediazione il mediatore spiegherà che il suo compito sarà quello di aiutarle a raggiungere una comprensione più chiara dei propri interessi e delle opzioni, e, se lo vorranno, a raggiungere una migliore comprensione del loro avversario. Tale risultato dovrebbe scaturire nell'interazione, e nella convinzione che un confronto franco non può che generare maggiore consapevolezza.

Durante questo percorso l'atteggiamento professionale del mediatore è caratterizzato dall'assenza di atteggiamenti direttivi quali ad esempio il dare consigli utili alle parti, fornire loro opinioni sul caso e sulla correttezza o meno delle soluzioni prospettatesi, se non addirittura spingerle “per il loro bene” ad un accordo.

Questo ovviamente non comporta un assenteismo del mediatore ma un suo intervento guidato dalla convinzione che alla fin fine, son le parti che debbono prendere decisioni sul loro conflitto e che conoscono certo meglio del mediatore ciò di cui stanno discutendo³⁰.

È bene affermare che nella mediazione trasformativa, il mediatore svolge il suo ruolo dal momento in cui riesce a portare le parti a responsabilizzarsi e a riconoscersi reciprocamente, nella propria storia, nella dignità di una posizione differente, di una propria realtà poiché tale modello non si pone come obiettivo la risoluzione del conflitto, ma il vero successo sta nel rinnovato incontro e nella migliore comprensione dell'altro.

La mediazione familiare, in una società ad oggi caratterizzata da una crisi di portata storica, politica ed economica che ha generato inevitabilmente smarrimento sociale e che ha favorito il sorgere di tensioni, presenta una dimensione aggregante e sociale, poiché ha cercato soluzioni a conflitti e contenziosi politici e territoriali, scolastici e condominiali, mirando a comporre liti in vari contesti.

³⁰ A. Robert, B. Bush, J. P. Folger, “La promessa della mediazione. L'approccio trasformativo alla gestione dei conflitti”, Editore Vallecchi, Firenze, 2009, p.155.

La mediazione è un' arte che può essere appresa all'interno di un contesto formale o informale e può essere considerata da un lato come strumento alternativo alla giurisdizione tradizionale, dall'altro come suo valido affiancamento, in quanto elemento atto a favorire , attraverso idonee procedure, la gestione di un evento che ha procurato una frattura, nonché la riparazione del danno³¹.

Fra i numerosi campi in cui si possono applicare le teorie e le pratiche della mediazione, si ricordano anche i principali approcci e tecniche della mediazione penale ,in particolare quelli utilizzati con minorenni e giovani adulti che transitano nei circuiti penali della giustizia minorile per aver commesso reati, affrontati personalmente durante il master di victim support promosso dalla medesima associazione Me.Dia.Re.

A livello internazionale, la mediazione penale si configura come l'apice di un percorso, individuale e sociale, quali che siano gli esiti del giudizio, ragione per cui numerosi autori ritengono che, proprio mediante lo strumento della mediazione penale si realizzi l'espressione più profonda e significativa della *Restorative justice*³².

La mediazione si propone come alternativa non solo rispetto al processo ,ma anche rispetto al giudizio, poiché non si formula un criterio di giudizio ovvero né un vincitore o un vinto, si presenta inoltre come un duttile strumento che va utilizzato e gestito dalla comunità ad es. nelle scuole, negli ospedali ecc..

Si può infine considerare la mediazione trasformativa come un *creative problem solving*, poichè le persone spesso si sentono meglio dopo la mediazione, hanno una nuova consapevolezza circa quello che vogliono trarre dalla situazione, e possono essere in grado di comprendersi meglio tra loro.

17

3) Mediazione familiare e servizio sociale: due professioni a confronto

Come fulcro del mio elaborato ho considerato lo svolgere il master formativo guardando in

³¹ M.D'Amico, *La mediazione trasformativa*, www.nuovefrontiere.diritto.it

³² La Giustizia riparativa è un approccio a considerare il reato principalmente in termini di danno alle persone. Da ciò ne consegue l'obbligo, in capo all'autore di porre rimedio alle conseguenze lesive della sua condotta.

modo critico la professione dell'assistente sociale, titolo che ho conseguito circa un anno fa. Nei successivi paragrafi tenterò di descrivere le similarità ma oltremodo le differenze presenti fra mediazione familiare trasformativa e il servizio sociale, focalizzando in particolar modo l'attenzione sull'aspetto emotivo, il quale viene valorizzato e riconosciuto nella prima disciplina, mentre da parte del servizio sociale, ad oggi, vuoi per l'eccessivo carico lavorativo degli operatori, vuoi per la mancanza di tempo, rischia divenire un terreno arido, inesplorato e dimenticato.

3.1. Similarità e differenze

Siamo tutti concordi nel riconoscere che sia la mediazione familiare che il servizio sociale operano al servizio delle persone.

Sono entrambe due professioni che inevitabilmente portano il professionista non solo all'accoglienza dei bisogni portati dagli utenti ma altresì all'accogliere e a riconoscere gli aspetti emotivi che possono celarsi dietro la richiesta di aiuto.

Tale aspetto verrà successivamente affrontato nei prossimi paragrafi.

Per poter operare un confronto tra le due professioni ho reputato utile analizzare diversi criteri presenti in entrambe le stesse.

Pertanto la tabella sottostante si preoccuperà di analizzare gli aspetti concernenti ambedue le professioni riportando ai fini della comprensione del lettore la sigla D (differenza) e la sigla S (similarità).

18

Professione		Assistente Sociale	Mediatore Familiare
Codice di riferimento	S	Codice deontologico, 2009	Linee guida operative, 2007
Invio	D	Prescrizione, presa in carico coatta	Adesione volontaria
Accoglienza	S	Mettersi in una condizione di accettazione	Mettersi in una condizione di accettazione
Ascolto	D	Ascolto empatico della situazione di disagio	Ascolto empatico concentrato sulle emozioni

		portata.	della persona
Atteggiamento professionale	D	Interventista, operato attivo alla risoluzione dei problema, presa di appunti durante i colloqui, relazioni scritte.	Ascolto attivo. Non vi è la presa di appunti durante i colloqui. Non vengono redatte relazioni scritte.
Relazione con l'utenza	S	Generare un contesto di fiducia.	Generare un contesto di fiducia
Obbiettivi	D	Analizzare il problema, potenziare le risorse personali, attivare le reti di sostegno, produrre empowerment³³.	Ascoltare e far sentire riconosciute le persone dalla loro controparte.

Come primo aspetto è utile considerare la presenza per entrambe le professioni di una sorta di guida in merito alla condotta che il professionista è tenuto a far valere durante le prestazioni professionali. Le Linee Guida ed il Codice deontologico si rivelano strumenti preziosi per il professionista che ha la possibilità di verificare costantemente il suo operato con quanto riportato, al fine di verificarne la correttezza e la coerenza.

Per quanto concerne l'arrivo dell'utenza presso i due servizi, ci troviamo dinnanzi a due situazioni completamente differenti.

Un percorso di mediazione familiare può essere proposto e consigliato per una coppia, ma in alcun modo imposto alla stessa. Le parti sono infatti pienamente libere di decidere se è necessario per la loro situazione rivolgersi al mediatore oppure cercare di affrontare il conflitto usando proprie risorse. Dunque l'adesione alla mediazione familiare è riservata alla discrezionalità dell'utenza.

Tale ampia discrezionalità non la possiamo certamente riscontrare nei casi in cui è coinvolto il Servizio Sociale.

³³ Tale concetto indica per l'essere umano il potere che deriva dalla possibilità di fare ciò che è possibile, senza aspettarsi che altri come gli operatori sociali si sostituiscano al suo protagonismo, in *Assistente sociale domani*, M.L. Raineri, Editore Erickson, 2011, p.226.

Durante il secondo tirocinio universitario svolto in Area Minori, ho avuto in merito la possibilità di visionare una notevole quantità di provvedimenti emanati dal Tribunale per i Minorenni ove alla seguente coppia genitoriale veniva prescritto di presenziare presso il Servizio Sociale. Si trattava dunque di un invio coatto e non di un'adesione volontaria.

E' bene precisare che l'utenza che si presenta agli sportelli del Servizio Sociale non è esclusivamente quella inviata dalle istituzioni, ma è altresì importante sottolineare come in determinate circostanze l'assistente sociale sia chiamato ad esercitare un controllo coercitivo. Sono situazioni che possono prestarsi ad abusi di potere e che quindi nelle società evolute, vengono regolate dalla legge e dalle decisioni del giudice.

Capiremo bene che anche per il professionista le emozioni possono mutare, un conto è trovarsi di fronte una persona che quell'ausilio l'ha richiesto spontaneamente e che pur soffrendo spera e si "apre" all'operatore, altro conto è una persona che è stata costretta a presenziare.

Per quanto concerne l'accoglienza possiamo riscontrare una condivisione di valori sia per il servizio sociale che per la mediazione familiare.

Entrambi i professionisti sono chiamati ad assumere un atteggiamento di ascolto attivo, dando alla persona la possibilità di esprimere liberamente i propri sentimenti, in particolar modo quelli negativi. Il professionista deve altresì percepire e rispettare l'utente per come egli realmente è, accettare sia i suoi punti di forza che di debolezza, favorendo il mantenimento durante il corso dell'intervento, del suo valore personale.

In entrambe le situazioni oltremodo il professionista assume un atteggiamento privo di giudizio nei confronti della persona che è chiamato ad ascoltare.

Per quanto riguarda l'ascolto operato dal professionista, per quanto sia attivo in entrambe le situazioni, presenta delle finalità differenti.

Il mediatore focalizza l'ascolto sulle emozioni della persona, sul percepire se ella stessa in quel momento sia arrabbiato, dispiaciuto, sereno, e quante se ne voglia.

Le emozioni percepite dal professionista vengono poi restituite all'utente, al fine anche di verificarne la corretta o l'errata percezione. In quel momento il mediatore diviene una sorta di "spugna" esercitando su se stesso in un incorporamento globale di tutte le sensazioni e di tutti i sentimenti manifestati dalla persona che si racconta.

L'assistente sociale realizza l'ascolto, concentrandosi sugli aspetti problematici e già provando ad ipotizzare degli interventi volti alla loro risoluzione. Il disagio portato dalla

persona deve interpretarlo alla luce di un *assessment* del bisogno percepito ed espresso dalla stessa, un bisogno meritevole di un *brainstorming*, di una programmazione di interventi, di un contratto e della conseguente verifica. Trattasi di un modello definito in Servizio Sociale, quale "Procedimento metodologico", che successivamente tenterò di descrivere più accuratamente nel prossimo paragrafo.

Per quanto concerne l'atteggiamento professionale, anche in questo caso troviamo sia nell'approccio del professionista all'utente, sia nelle tecniche utilizzate, due scenari differenti.

Il mediatore ascolta i sentimenti dell'utente, ne effettua la restituzione allo stesso, ma non opera un'azione interventista, in quanto non propone alla persona delle soluzioni, né tanto meno formula delle valutazioni, ma si occupa di garantire alla persona uno spazio dedicato all'ascolto dei suoi pensieri, dei suoi vissuti, di ciò che lo fa stare bene e di ciò che lo fa stare meno bene.

Durante l'ascolto il mediatore non prende appunti, ma assorbe mentalmente le emozioni percepite.

Al termine dell'ascolto, il mediatore non scrive delle relazioni sull'andamento dell'incontro ma si preoccupa di comprendere se la persona si è sentita ascoltata e riconosciuta dallo stesso. L'assistente sociale invece è tenuto non solo ad ascoltare la persona, ma altresì a prendere appunti su quanto viene espresso. Tuttavia è bene che il professionista non si preoccupi di scrivere durante l'ascolto, perché potrebbe mancare nel percepire degli elementi essenziali espressi dalla persona, e la stessa penserebbe che l'operatore si stia concentrando su tutt'altro. L'assistente sociale deve effettuare la registrazione immediatamente dopo l'ascolto, perché l'intervallo di tempo fra colloquio e registrazione deve essere il più breve possibile, pena la perdita di informazioni preziose.

La registrazione è una risorsa preziosa per l'assistente sociale in quanto fornisce un resoconto permanente, base per la verifica e la riflessività di entrambi gli interlocutori e garantisce la continuità del servizio anche se cambiano gli operatori.

Per quanto riguarda la relazione con l'utenza entrambi i professionisti devono poter generare nei confronti della persona una sensazione di fiducia in modo che la stessa possa assumere un atteggiamento di apertura nei confronti dell'operatore. Ovviamente si tratta di un percorso graduale e non forzato. Un elemento che può favorire una condizione di "agio" per la persona e funzionale alla sua apertura è anche la predisposizione di un *setting*

adeguato. Quale ad esempio il far trovare sulla scrivania delle caramelle, un contenitore di fazzoletti, dell'acqua. Sono accorgimenti apprezzabili per chi probabilmente attende di essere ascoltato, è come trasmettergli un messaggio con scritto "ci stiamo preoccupando di come potresti sentirti".

Il professionista dovrebbe se possibile, cercare di ricevere la persona in un ambiente ordinato, silenzioso e a porte chiuse, in quanto il caos, le continue telefonate, un costante andirivieni di esterni purtroppo favorirebbe l'intrusione di elementi disturbanti che interromperebbero e non gioverebbero la conversazione.

In ultimo ma non per importanza è bene focalizzare l'attenzione sulla mission che le due professioni si propongono di raggiungere.

La *mission* dell'Assistente sociale è volta all'analisi della situazione problematica portata dalla persona, è orientata altresì alla creazione insieme alla persona, di un piano di risoluzione. L'assistente sociale nel suo operato e negli interventi che ipotizza è chiamato a sentire il punto di vista della persona e a responsabilizzarla in modo che incrementi il proprio *empowerment*. La persona, infatti, nonostante si sia rivolta al professionista perché sta attraversando un momento di difficoltà, deve poter essere sempre in grado di prendere in autonomia le decisioni significative per la sua esistenza.

L'assistente sociale, si preoccupa altresì di verificare chi può essere coinvolto nella risoluzione della problematica portata dall'utente, siano essi soggetti appartenenti a reti formali o informali.

Per quanto concerne la *mission* del mediatore familiare, quest'ultimo deve riconoscere le parti ed educarle al riconoscimento reciproco.

In mediazione familiare una parte dà riconoscimento quando comprende di avere la capacità di considerare e di riconoscere la situazione della controparte e riesce a mettersi nei panni della stessa, sviluppando in questo modo un atteggiamento empatico.

22

3.2. Sarebbe possibile tracciare un procedimento metodologico nelle mediazione familiare?

La domanda posta come titolo di questo paragrafo è scaturita dalla possibilità di analizzare la metodologia di intervento seguita dall'assistente sociale e operare in merito un confronto da un processo descrittomi nelle ultime lezioni del master dalla mediatrice Isabella Buzzi. Procederei dunque in *primis* alla descrizione del procedimento professionale operato dall'assistente sociale.

Nel servizio sociale viene utilizzato un modello per la risoluzione dei casi costituito da una serie di fasi da percorrere in modo sequenziale. Tali fasi restano sempre le medesime indipendentemente dal tipo di problema e dalle specifiche circostanze l'assistente sociali si trovi a dover fronteggiare.

La teorizzazione di questo modello deriva da H. Perlman che descrive e suddivide il "procedimento" o "processo" metodologico in quattro fasi³⁴.

Come prima fase si ha la valutazione o *assessment* la quale aiuta l'assistente sociale alla valutazione e individuazione dei bisogni e della definizione del problema/dei problemi avanzati dall'utente in difficoltà.

Come seconda fase troviamo la programmazione dell'intervento. Quest'ultima al suo interno si suddivide ulteriormente nella definizione degli obiettivi, ove l'assistente sociale accompagna l'utente alla riflessione sulle sue problematiche e se esse stesse numerose, predispone una traccia per affrontare per primo il problema avvertito dall'utente come più impellente, lasciando in un secondo momento il fronteggiamento degli altri.

Dopo aver deciso il problema prioritario da affrontare, l'utente mediante l'ausilio ed il sostegno del professionista comincia a pensare a diverse alternative per la risoluzione della problematica tramite la tecnica del *brainstorming*, la stessa può considerarsi come una tecnica creativa che consente all'utente di ideare diversi modi possibili per migliorare la propria situazione.

Dopo aver riflettuto sulle diverse modalità di miglioramento la persona sceglie una fra le tante alternative pensate e si definisce il piano di lavoro mediante la stesura di un contratto fra la stessa e l'assistente sociale.

Nella terza fase si realizza l'attuazione del piano di lavoro descritto in precedenza nel contratto. In questa fase l'assistente sociale è altresì deputato periodicamente ad effettuare

23

³⁴ M.L. Raineri, "Assistente sociale domani", Edizioni Erickson, Trento, 2011, p.108.

un monitoraggio sull'andamento del piano stesso, al fine di capire se è doveroso o meno apportare delle modifiche discusse e condivise con l'utente.

Come ultima fase vi troviamo quella concernente la verifica. Tale fase può avere come risultato o la conclusione del processo o l'identificazione di ulteriori questioni da affrontare, in questo secondo caso il percorso riprende dall'inizio con nuovi contenuti. Ecco perché il processo metodologico viene descritto come un andamento continuo a spirale.

Considerando la mediazione familiare ho potuto focalizzarmi mediante le lezioni condotte dalla mediatrice, sullo schema di orientamento chiamato a "V". Anche quest'ultimo è uno schema ciclico, anch'esso presenta come il primo modello descritto quattro fasi, tali fasi che a breve descriverò vanno eseguite in modo ordinato.

Il modello a "V" è possibile applicarlo per ogni conflitto o problema da affrontare con la coppia.

La prima fase consiste nell'identificazione del problema da parte della coppia.

La seconda fase richiede che la coppia vada ad elaborare e a definire congiuntamente il problema. In tale fase il mediatore cerca di chiedere alle parti se sono d'accordo nel fronteggiamento di quel determinato problema e tenta mediante delle domande, di comprendere i bisogni degli stessi, i loro valori individuali e il loro pensiero in merito agli ipotetici bisogni della prole.

Nella terza fase ritroviamo anche in questo modello la tecnica del *brainstorming*, ove il mediatore invita le parti alla ricerca di più soluzioni possibili per il fronteggiamento ed il soddisfacimento dei bisogni pervenuti. Questa fase si presenta come molto delicata, in quanto le parti tenderanno ad esplicitare i loro pretesi diritti, rinunciando a priori a cercare di comprendere invece quali sono i loro reali bisogni e ad esplorare pertanto altre opzioni possibili che siano in grado di incontrare anche quelli della controparte.

Dopo aver identificato i reali bisogni delle parti, occorre formulare una serie di obiettivi da incanalare successivamente nelle trattative, considerando però non più gli interessi individuali, ma bensì quelli comuni. Occorre in questa fase dare molta rilevanza all'onestà personale, ovvero alla capacità di accogliere i propri bisogni³⁵. È quasi impossibile infatti, accontentare un bisogno di cui non si è consapevoli, tale capacità viene pertanto sollecitata dal mediatore in modo da far entrare in relazione la coppia in modo onesto e non

³⁵ I. Buzzi, J.M. Haynes, "Introduzione alla mediazione familiare, principi fondamentali e sua applicazione", Editore Giuffrè, p.243.

superficiale. A tal fine, il professionista si avvarrà di svariate tecniche (*reframing*³⁶, riassunti) per far esplicitare ad entrambe le parti i propri bisogni essenziali.

Nella quarta ed ultima fase, il mediatore stilerà un accordo ed all'interno di esso andrà a ricomprendere la strategia che le parti hanno individuato nella fase precedente, realizzando il cosiddetto "terreno della comprensione profonda".

In conclusione possiamo dedurre che anche in mediazione familiare quanto nel Servizio sociale, il professionista mediatore familiare può avvalersi di uno "schema-guida" che gli consenta di indirizzare l'intervento professionale sulla coppia seguendo dei criteri predefiniti.

Si noti bene, che questo confronto è stato orientato all'analisi di uno schema non applicabile all'interno del modello che ho avuto la possibilità e il piacere di descrivere lungo il corso dell'elaborato, quale mediazione trasformativa, ma applicabile su di una tipologia di mediazione approfondita esclusivamente nel corso delle ultime lezioni del master formativo.

25

3.3. Quando le emozioni possono pregiudicare il nostro operato: Le strategie della mediazione familiare e del servizio sociale

Per quanto concerne il contenuto di questo paragrafo ho ritenuto importante considerare la tutela emotiva dei professionisti di fronte alla costante accoglienza dei sentimenti portati dall'utenza.

Considerando l'operato dell'assistente sociale, vorrei in breve riportare quanto mi è accaduto durante l'ultimo tirocinio universitario. Durante tale percorso ebbi la possibilità di visitare una comunità madre-bambino dove venni a conoscenza di un caso a mio parere delicato, concernente un nucleo accolto dalla comunità costituito da una mamma con due bambine. Il padre di queste ultime si era suicidato da pochi mesi. Tale situazione, mi venne descritta all'interno di un colloquio avuto con la coordinatrice della stessa comunità.

Ricordo come se fosse ieri che durante la trascrizione dello stesso colloquio, al solo udire la parola "papà", ho avvertito un dolore acuto dentro di me e giunta a casa, trascrivendo

³⁶ Il principio del *reframing* consiste nel cambiare il significato di una situazione, di un modello comportamentale, o di un problema, attribuendogli una diversa immagine.

Il cambiamento della percezione è seguito da un cambiamento del significato della situazione, e la conseguenza è un cambiamento nelle reazioni e nei modelli comportamentali. Esso si basa quindi sul separare l'intenzione dal comportamento quando si ricerca un'intenzione positiva piuttosto che negativa.

quanto avevo provato in quella giornata, ho compreso che quel dolore l'avevo associato alla perdita di mio padre, avvenuta qualche anno fa.

Non potendomi confrontare con collega alcuno, dato che ero una semplice tirocinante, mi avvalsi dell'aiuto della scrittura, e pertanto riportai le mie emozioni all'interno del "diario di bordo", strumento da noi utilizzato nel tirocinio per riportare le attività del tirocinio ed altresì le nostre riflessioni.

All'interno dell'area minori, è carente uno spazio di ascolto riservato ai professionisti che quotidianamente sono chiamati a gestire situazioni delicatissime, quali l'allontanamento di un bambino, un suo affidamento, la sua messa in adozione, la scoperta di abusi sessuali sullo stesso. Più volte mi sono chiesta quanto il professionista avrebbe potuto resistere di fronte a tanta sofferenza.

Nel proseguo del tirocinio universitario ho potuto infatti constatare come nei servizi di tutela il mandato istituzionale esplicito sia forte poiché la sofferenza innocente è forse quella che più scuote a livello emotivo, quella in cui sembra doveroso per gli operatori intervenire tempestivamente. In tale contesto più che in altri, l'assistente sociale sembra trovare a proprio carico maggiori aspettative risolutive³⁷.

Confrontandomi con il mio supervisore ho potuto apprendere che qualora un caso dovesse suscitare e/o smuovere all'interno del professionista emozioni tali per cui lo stesso potrebbe non rimanere lucido e pregiudicare la sua azione professionale, egli potrebbe trovare sostegno e rifugio in due modi: o condividendo il caso "tumultuoso" con un altro collega, o lasciando l'intera trattazione del caso allo stesso.

Per quanto concerne la gestione emotiva da parte del mediatore familiare vorrei riportare quanto ho vissuto durante le utili lezioni del master formativo. In queste lezioni ho avuto il piacere di conoscere uno strumento molto utile chiamato genogramma.

Infatti, è bene esplicitare che il mediatore può costruire insieme alla coppia in lite il genogramma³⁸ della famiglia. Questo strumento può confermare visivamente ed in maniera immediata alle parti la realtà di avere ancora un legame come genitori dei propri figli nonostante si sia interrotto tra loro il legame di coppia, rende oltremodo visibile alla coppia

³⁷P. Donati, F. Folghereiter, M.L. Raineri, "La tutela dei minori, nuovi scenari relazionali", Edizioni Erickson, Trento, 2011, p.7.

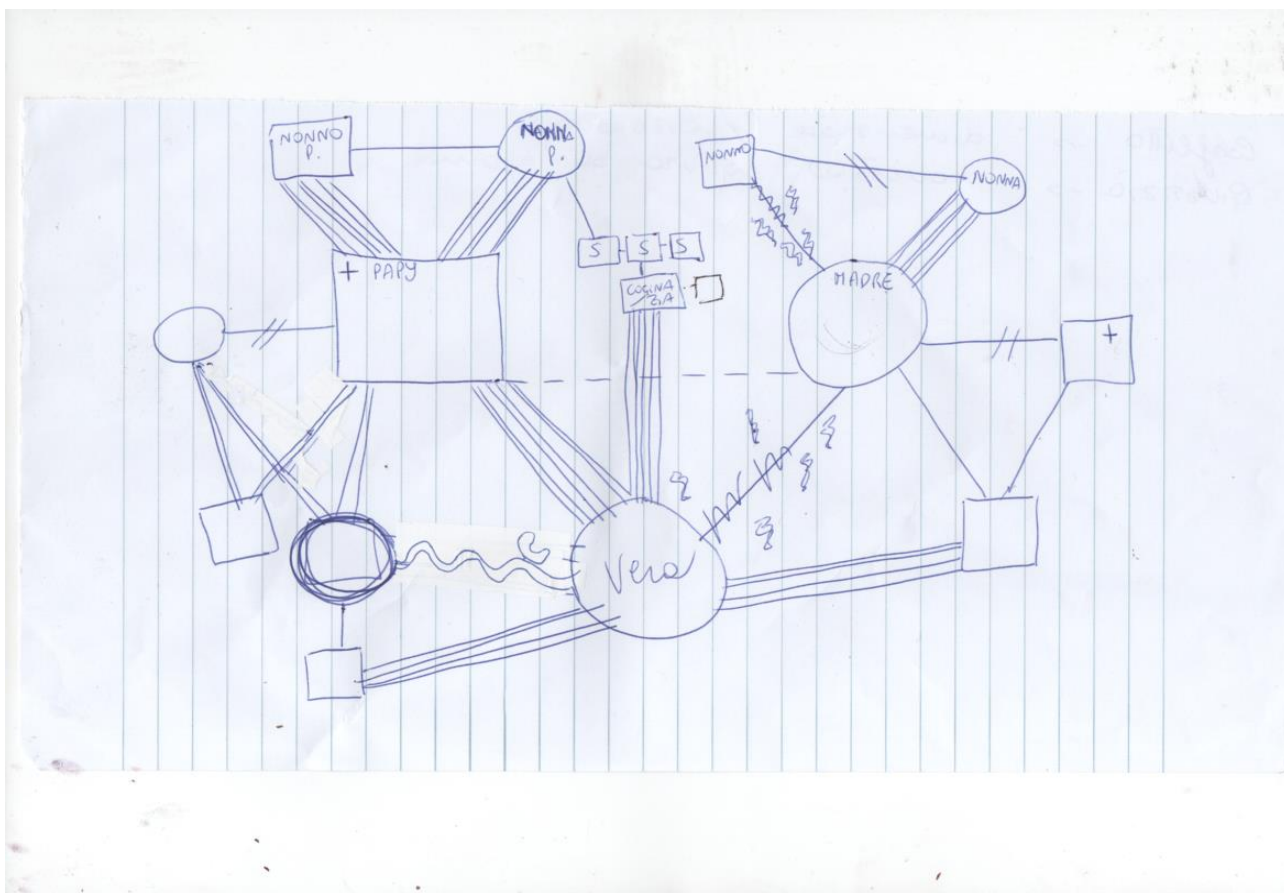
³⁸ E. Scabini-G. Rossi, "Rigenerare i legami. La mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie", Vita & Pensiero, Milano 2003, p. 287.

la presenza dei figli nella propria storia affettiva comune, offre altresì la possibilità di verificare quanto i parenti di ciascun ramo genitoriale siano presenti nella vita della famiglia ed eventualmente quali legami siano stati interrotti nella circostanza della separazione.

Nel caso in cui sia già stata esplicitata in mediazione l'esistenza, per una o per entrambe le parti, di una nuova relazione affettiva e/o di altri figli, nei casi cioè di famiglie aperte a struttura semplice o complessa anche definite *stepfamilies*³⁹, è possibile per il mediatore avvalersi dell'uso dell'ecogramma, schema che mette in evidenza la realtà delle famiglie che crescono verso l'esterno su un asse orizzontale e non solo su un asse verticale.

Dopo aver descritto la funzione del genogramma, considero utile ai fini del paragrafo, descrivere l'importanza che tale strumento ha avuto per poter chiarire e provare a gestire i mie agganci emotivi.

Nell'allegato sottostante, pertanto ripropongo il mio personale genogramma e quelli che durante le emozioni ho definito "agganci emotivi". Questi ultimi si possono definire come le emozioni rivissute guardando i legami familiari descritti all'interno del genogramma.



27

³⁹ D. Francescato, "Figli sereni di amori smarriti. Ragazzi e adulti dopo la separazione", Mondadori, Milano 1994, pp. 198-200.

Una volta creato il mio genogramma, chiesi alla mediatrice di riferimento di provare a fare una simulata su una situazione che più di tutte avrebbe toccato il mio personale aggancio emotivo, trattasi del mio papà', riportato nel genogramma con il segno della croce, in quanto non più in vita.

Essendo mio padre mancato per una malattia, la simulata proposta verteva su di una tematica che ho potuto comprendere solo nella sua conduzione.

La situazione concerneva un padre malato di cuore, il quale avrebbe affrontato da lì a poco un'importante operazione, con basse probabilità di sopravvivenza.

Lo stesso pertanto richiedeva alla sua ex- compagna di poter passare prima dell'operazione un po' più di tempo insieme al loro figlio A.

La coppia si era separata da un po' di mesi, e la Signora era ritornata dal precedente marito con il bambino, che trascorrevva solo il fine settimana con il suo padre biologico.

Nella situazione le parti sono state interpretate da due mie compagne, io ho svolto il ruolo di mediatrice.

In *primis*, nella prima parte della simulata sono riuscita a comportarmi con estrema lucidità al fine di accogliere in modo sereno i sentimenti esplicitati da entrambe le parti per potergliele poi restituire.

Quando la mia compagna che interpretava il Signore, ha rivelato il suo estremo desiderio di passare più tempo con il bambino perché aveva paura che dall'operazione non fosse riuscito a sopravvivere, io ho sentito qualcosa di forte. Il mio sentito fu "comprendo benissimo la situazione". Quel mio sentito arrivò tanto ad entrambe le parti. La Signora, una volta compresa la reale urgenza manifestata dall'ex-compagno, si sentì pronta a riprogrammare insieme allo stesso gli spazi della settimana per fare in modo che il bambino potesse trascorrere più tempo con il suo papà.

Questa simulata mi donò tanto e ricevetti molti complimenti dalla mediatrice per la calma con la quale ero riuscita ad affrontarla. Le sue parole mi rasserenarono ed aumentò la mia autostima ed il grande senso di inadeguatezza che prima aveva invaso le mie precedenti simulate quel giorno risultava alleggerito.

Una similarità con il servizio sociale, la possiamo rinvenire nel fatto che il mediatore non si trova mai ad agire da solo in quanto nei colloqui individuali sono presenti due mediatori e nell'incontro di mediazione familiare, durante il confronto della coppia, sono presenti tre mediatori. Se un colloquio individuale o l'incontro di mediazione dovessero destare in uno

dei mediatori dei sentimenti che potrebbero pregiudicare il suo operato, gli altri mediatori fungono da spalla al loro collega e lo sostengono silenziosamente all'interno della situazione.

3.4. S.O.S Salvate le emozioni dalla eccessiva burocratizzazione

In questo paragrafo mi preoccuperò di esplorare la realtà ad oggi presente in diversi servizi sociali conosciuti durante il tirocinio e mediante l'esperienza dell'esame di stato abilitante alla professione di assistente sociale.

I servizi sociali, in *primis* quelli della Lombardia, sono andati incontro ad un profonda riorganizzazione ed hanno incluso all'interno del loro sistema operativo il modello proposto da Margareth Thatcher⁴⁰, la quale ha voluto trasportare la logica neo-liberista del mercato ove sono presenti consumatori e venditori, anche all'interno della realtà socio-assistenziale. Prima di descrivere in modo approfondito questo modello, definito da numerosi autori *Welfare mix*, è bene descrivere quanto garantiva il modello del *Welfare State*. Quest'ultimo considerava la cura e gli aiuti al cittadino come un diritto assoluto, erogandoli secondo necessità.

A tal fine, assicurava la presenza di propri dipendenti professionisti, tra i quali gli assistenti sociali, in possesso di tecniche specifiche di ascolto e di valutazione dei bisogni, i quali ne predisponavano l'erogazione qualora la prestazione risultasse realmente necessaria per lo stesso cittadino.

Mediante la "riforma Thatcher"⁴¹ è stata decretata la fine della cura incondizionata e la si è subordinata alle esigenze del bilancio, in tal senso il diritto alla cura e all'assistenza è passato dall'essere un diritto assoluto ad un diritto relativo, questo con forti ripercussioni sia sui riceventi, quindi gli utenti, sia sul ruolo di chi elargiva gli aiuti.

Possiamo solo immaginare quanto in questo sfortunato panorama, la figura dell'assistente sociale non sia minimamente riconducibile alla figura del mediatore familiare.

All'interno del modello neo-liberista, come descriveremo, lo stesso professionista assistente sociale è chiamato a rivestire dei panni e delle funzioni diverse rispetto al passato.

Panni, che non possono lasciare spazio alla relazione con l'utente, all'ascolto attivo e

⁴⁰ La primissima preoccupazione del governo britannico fu quella dell'esercizio del controllo in relazione alla riduzione della spesa pubblica, optando per il risparmio del servizio sociale.

⁴¹ Riforma del sistema sanitario e assistenziale, introdotta nel 1990.

all'empatia verso lo stesso. Anzi, paradossalmente, mediante tale logica, l'utente non è più considerato come un soggetto bisognoso ma bensì come un soggetto in grado di scegliere razionalmente all'interno del mercato socio-assistenziale le prestazioni che gli occorrono, ed il professionista si riduce nel suo operato, ad un mero controllo del budget per l'acquisto del pacchetto di prestazioni dell'utente.

Più precisamente l'assistente sociale del passato, erogava direttamente gli aiuti, compresi i trattamenti di *counseling* e i colloqui di *assessment*, secondo scienza e coscienza, senza badare a spese. Ad oggi, questo professionista, rimane vincolato ed in un certo senso lesa nella propria autonomia professionale, gli viene richiesto di operare non più secondo quanto la sua tecnica gli prescriverebbe ma bensì come gli viene consentito dalle risorse⁴².

Gli si chiede di indossare il vestito di un *manager*, e gli si attribuisce, rispetto al caso che si trova a trattare, una funzione sovraordinata di coordinamento e di controllo delle prestazioni acquistate dalla persona. Questo professionista non si chiama più assistente sociale, ma prende il nome di *case manager*.

L'obiettivo prioritario di quest'ultimo è quello di far in modo che la persona acquisti un "pacchetto standardizzato di prestazioni" e se la guarigione della stessa dipende dall'applicazione di quel pacchetto bene, diversamente, quel soggetto viene dichiarato patologico.

Peccato, che in un settore così delicato come quello socio-assistenziale, a mio parere trasportarvi una logica di mercato, va a realizzare un'idea alquanto azzardata, in *primis* perché l'utente del Servizio sociale non è un consumatore dotato di autonomia decisionale e di potere di acquisto tale da potersi scegliere liberamente e secondo cognizione le prestazioni socio-assistenziali più adeguate per se stesso, ma all'opposto necessita di ricevere dal professionista l'adeguato supporto alla situazione di difficoltà e una serie di prestazioni che non possono e non devono tradursi ad una mera verifica sul contenimento della spesa.

Ai fini della comprensione, ritengo funzionale riportare due esempi.

Il primo esempio emerge da una ricerca condotta da M. Marshall⁴³, per quanto concerne la relazione fra l'assistente sociale e gli utenti anziani all'interno di un dipartimento ospedaliero.

⁴² M.L. Raineri, "Assistente sociale domani", Editore Erickson, 2011, Trento, p.33

⁴³ *Ivi* p.133.

Dalla stessa ricerca emerge chiaramente come l'attuale sistema abbia trasformato la fase dell'*assessment* dei bisogni in una banale "lista della spesa", ove l'assistente sociale è chiamato a descrivere alla persona anziana e alla sua famiglia i servizi disponibili.

I pazienti finiscono così per essere classificati in base al servizio che gli viene dato, ad esempio nei confronti di una signora anziana, l'assistente sociale aveva riportato l'etichetta "Assistenza domiciliare", anziché affrontare i bisogni della stessa signora in modo più sensibile considerando ad esempio il suo bisogno di compagnia e la sua difficoltà nel camminare.

Elencare una lista di servizi, non potrà mai sostituire l'originaria forma di valutazione di un bisogno. Purtroppo, in tale ottica gli stessi anziani non sono riconosciuti come persone ma vengono classificati in base al servizio assegnatogli.

Ma allora, io mi chiedo, i valori, i principi, le tecniche di ascolto e relazionali che per anni vengono insegnati dalle Università ai futuri assistenti sociali, come possono ad oggi rischiare di non trovare più una corretta e doverosa applicazione nei confronti della persona?

Sarebbe invece auspicabile che si preservi quel momento relazionale con l'utente, arricchirlo, concretizzarlo, ricordarlo, proprio perché il Servizio Sociale nasce come professione umanistica, deputata all'aiuto della persona.

Le persone che portano ai Servizi un problema, devono pertanto poter trovare un professionista attento, deputato all'accoglienza, al colloquio, al rimando.

Occorrerebbe un professionista che non si convinca di "perdere del tempo" dedicandosi all'ascolto dei bisogni, questo mi preme sottolinearlo in modo decisivo, in quanto la nostra professione in *primis* parte proprio da questa preziosa funzione.

Pertanto il sistema dovrebbe preoccuparsi di preservare questa funzione e solo in un secondo momento dovrebbe occuparsi di rendere disponibili le risorse necessarie alla sua realizzazione.

Il secondo esempio invece, riguarda il contesto organizzativo che ho potuto osservare durante il secondo tirocinio universitario svolto nell'Area Minori.

All'interno dell'Area Minori, proprio per la "fragilità" delle situazioni che si fronteggiano, l'operatore dovrebbe usufruire di una vasta gamma di interventi, al fine di tutelare in modo adeguato i minori. In ogni intervento o decisione, come viene

sancito dall'art.3 della Convenzione sui diritti dell'infanzia⁴⁴, l'interesse superiore del minore deve essere una considerazione preminente. Nonostante i diritti di tutela dei minori siano proclamati nell'attuale *welfare* dei servizi, diventa complesso per il professionista A.S. delineare degli interventi mirati e specifici sul problema; egli è chiamato a misurarsi con le carenze del sistema in cui opera, che possono quindi condizionare e compromettere la sua azione.

Come sostengono R.Carmalinghi e F.D'Angella⁴⁵ i "tagli" propagano la sensazione diffusa di essere immersi in un processo di inarrestabile sottrazione, in quanto a diminuire sono le ore di lavoro, i progetti, gli invii in comunità ecc. ed è come se essi proiettassero in un tempo "a ritroso", dove ogni giorno viene smontato un pezzo di ciò che negli anni si è costruito. I tagli vengono vissuti letteralmente come mutilazioni del "corpo" dei servizi.

Durante il tirocinio, ho potuto riscontrare negli operatori sentimenti di impotenza proprio perché a fronte di interventi che richiedevano inserimenti dei minori in strutture come comunità e centri aggregativi ed educativi, il problema verteva sulla poca disponibilità delle strutture appena citate, che male si accompagnava all'elevato numero di minori da inserire in esse.

Anche il tempo è un fattore funzionale per il benessere dei minori e purtroppo nel realizzare gli inserimenti gli operatori erano obbligati a rispettare delle liste di attesa, non riuscendo a concretizzare tempestivamente quel determinato intervento. Vorrei evidenziare, inoltre, il carico di lavoro che gravava sui singoli operatori dell'area, in quanto ognuno di essi era oberato di lavoro, a causa dei tagli avvenuti anche sul personale e per via delle mancate sostituzioni.

Queste carenze a livello operativo, possono esporre l'A.S. al rischio del *burn-out*, per il fatto che ogni professionista attualmente si ritrova sempre più compresso tra la ricerca delle

⁴⁴ Art.3, "In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, l'interesse superiore del fanciullo deve essere una considerazione preminente". Convenzione sui diritti dell'infanzia, approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 20 Novembre 1989 e inserita nell'ordinamento italiano con la Legge del 27 Maggio 1991, n. 176, "Ratifica ed esecuzione della Convenzione sui diritti del fanciullo".

⁴⁵R.Carmalinghi, F.D'Angella, "E' ancora pensabile un futuro del lavoro sociale?", inserto in Animazione Sociale, Gennaio 2012, n.259, p.36.

soluzioni e degli interventi più idonei per la singola situazione di ogni bambino e le rigide procedure burocratiche in cui è inserito⁴⁶.

In conclusione, la logica neo-liberista ha soffocato il settore dei Servizi sociali, l'ha reso un settore svuotato delle sue originarie competenze e l'ha oltremodo spersonalizzato, attribuendogli delle funzioni nuove e completamente distaccate dalla relazione con le persone.

La persona sia essa stessa, bambino, adulto o anziano è stata di fatto dimenticata e sono state accantonate in un angolo le sue emozioni.

Il nuovo assistente sociale/ *case manager* appare privo di emozioni. È chino sul computer, si preoccupa durante i colloqui di prendere gli appunti necessari ma non guarda più in faccia l'utente, non guarda più i suoi occhi.

È talmente pressato dal sistema, dai mille casi, da non riuscire più a cogliere e a trasmettere serenamente alla persona, la disponibilità, l'empatia e la comprensione.

Il sistema l'ha intrappolato nella sua logica e tutto ricorda un deserto arido.

Sembra non si possa più nemmeno nominare il concetto di "relazione".

Sarebbe auspicabile allora guardare alla mediazione familiare e prendersi cura delle emozioni e dei sentimenti avanzati dalle persone.

33

3.5. Caso di tirocinio, Servizi Sociali del Comune di Torino, Circ.VI

In tale paragrafo tenterò di descrivere la mediazione familiare in quanto risorsa che può essere utilizzata dallo stesso A.S. per ridurre il conflitto e per giungere ad un accordo tra le parti rispetto alle possibilità di visita e di accudimento dei figli; ove l'intento è quello di tutelare il superiore interesse del minore.

Durante il primo tirocinio universitario, realizzatosi nell'area accoglienza dei Servizi sociali della Circ. VI ho avuto modo di avvicinarmi alla tematica della mediazione familiare. Dalla mia precedente osservazione ho potuto constatare che lo stesso assistente sociale nel momento in cui ne valutava la necessità o quando la richiesta partiva dai coniugi o dal Tribunale poteva predisporre l'attivazione della mediazione familiare.

Il mio supervisore a fronte dei casi che giungevano in area accoglienza, spiegava ai genitori la funzione di questa risorsa quale opportunità della quale potevano avvalersi quelle coppie

⁴⁶M.L.Raineri, *Assistente Sociale domani*, Editore Erickson, Trento, 2011, p.26.

in fase di separazione che intendevano affrontare i mutamenti della loro famiglia⁴⁷, definendo oltremodo il ruolo del mediatore quale figura in grado di porre le basi per un rapporto durevole e accettabile tra i coniugi, rispettando i bisogni di ogni membro della famiglia, in particolare quello dei figli, “in uno spirito di corresponsabilità e di uguaglianza dei ruoli genitoriali⁴⁸”.

Durante il tirocinio, il supervisore era entrato in contatto con tale richiesta da parte del Tribunale, il quale prescriveva degli incontri di mediazione familiare ad una giovane coppia in fase di separazione, avente una bambina di 7 anni. Il supervisore ha da subito previsto degli incontri per conoscere i coniugi e aiutarli a prendere decisioni in merito alla minore, assumendo quindi un ruolo di sostegno ma anche di controllo. Dai colloqui era emerso come le continue liti telefoniche e i continui conflitti in merito alla cura della minore, avessero di fatto creato pregiudizio alla stessa, la quale a scuola manifestava comportamenti eccessivamente aggressivi sia con le maestre che con il gruppo dei pari e di notte soffriva di incessanti crisi di pianto. I genitori, inviati alla riflessione dall'assistente sociale e rasserenati dallo stesso, hanno deciso di partecipare ai colloqui individuali con il mediatore familiare. Tale decisione è stata successivamente comunicata mediante relazione sociale al tribunale.

L'intervento realizzato è possibile recepirlo dalla Legge del 2009⁴⁹. Quest'ultima promuove sul territorio piemontese la realizzazione di Centri di Assistenza e Mediazione Familiare.

3.6. I gruppi di parola

Un'ultima risorsa di cui vorrei parlare sono i “Gruppi di Parola per i figli dei genitori separati”, pratica congiunta a quella di mediazione per i genitori. Questa attività nasce con l'intento di offrire ai figli di genitori in conflitto un luogo e un tempo per favorire la comunicazione, l'elaborazione e la riflessione dei propri vissuti tra bambini che vivono la medesima condizione, supportati da un conduttore⁵⁰.

⁴⁷L. Gaiotti, M. Lingua, “Mediazione familiare: un modo di intendersi” in http://www.comune.torino.it/relazioniefamiglie/?page_id=656, (Ultima consultazione 8 marzo 2016)

⁴⁸A. M. Bacherini, “Mediazione familiare”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), “Dizionario di servizio sociale”, Roma, Carocci Faber, 2005.

⁴⁹ Legge Regionale 30 dicembre 2009, n. 37 “Norme per il sostegno dei genitori separati e divorziati in situazione di difficoltà”.

⁵⁰L. Gaiotti, “Le parole dei figli di coppie divise. I Gruppi di Parola come esperienza sinergica alla mediazione familiare”, in *Minorigiustizia*, Milano, Franco Angeli, n.1/2012, pp. 422-430.

Come afferma Marzotto, i Gruppi di Parola sono una risorsa ritagliata sui loro bisogni, poiché a volte per i genitori è difficile riconoscere la sofferenza e il disorientamento dei figli, dovuti ai cambiamenti in corso⁵¹. Recentemente inoltre, sono stati promossi percorsi di sostegno alla genitorialità e ai legami familiari nella Provincia di Torino. Il Tavolo Interprovinciale di Coordinamento dei Servizi Pubblici di Consulenza e Mediazione Familiare⁵² ha attivato corsi di aggiornamento formativo per i conduttori dei gruppi, in stretta connessione con i Servizi territoriali. Tale lavoro nasce dal riconoscimento, da parte dei mediatori familiari piemontesi, dell'esigenza di creare gruppi di supporto ai figli dei genitori da essi seguiti.

3.7. Le separazioni gravemente conflittuali: dal modello fisiologico al modello patologico, interventi di mediazione familiare e di servizio sociale

Il conflitto e la separazione conflittuale sono stati due temi che ho avuto la possibilità di conoscere ed approfondire non solo attraverso il percorso formativo del master ma altresì mediante la mia partecipazione ad un ulteriore corso di formazione⁵³ proposto agli assistenti sociali.

L'evento della separazione è vissuto come un evento doloroso, in particolar modo per i bambini per i quali anche se l'evento di per sé "non è la fine del mondo", per gli stessi può rappresentare la "fine di un mondo".

Concentrandoci sulle figure adulte la separazione è vissuta essenzialmente come perdita. La complicazione emotiva cruciale per i separati, è data dal dolore e le emozioni associate a questo senso di perdita. Si percepisce un vissuto di smottamento e tutto ciò che un tempo era certezza ora evolve verso l'ignoto. La persona che vedeva nel proprio partner un sostegno, un conforto ed un senso di sicurezza, separandosi dallo stesso vive la perdita, e subentra perciò un passaggio emozionale complicato dove purtroppo gli adulti tendono ad appoggiarsi sui figli, che in realtà necessitano loro *in primis* di un supporto per elaborare l'evento.

⁵¹C. Marzotto, "I Gruppi di Parola per figli di genitori separati": http://www.comune.torino.it/relazioniefamiglie/?page_id=631 (Ultima consultazione 8 marzo 2016).

⁵²Tavolo interprovinciale di Coordinamento dei servizi pubblici di consulenza e mediazione familiare della Provincia di Torino: http://www.provincia.torino.gov.it/solidarietasociale/visegnaliamo/gruppi_parola (Ultima consultazione 9 marzo 2016).

⁵³ *Tutela dei minorenni nelle separazioni gravemente conflittuali, criteri d'intervento e dilemmi operativi*, corso di formazione, promosso dall'agenzia Riflessi e cooperativa Paradigma, Torino.

Se pensiamo a delle perdite causate dalla morte, i rituali culturali, tradizionali e religiosi portano ad elargire un supporto morale verso i parenti del defunto, al contrario la separazione dalla persona amata causa l'allontanamento da amici e parenti, a volte è fonte di critiche da parte dei familiari e innesca come circolo vizioso dei sensi di colpa.

Spesso la separazione è un movimento unilaterale.

Non è facile arrivare ad un processo elaborativo comune. Se un partner è deciso a separarsi e l'altra persona è contraria si crea un'asimmetria nel processo decisionale, ed assume le sembianze di evento traumatico perché c'è chi lo subisce e chi ne è l'autore.

Questa disparità causa molto conflitto, rabbia e sofferenza emotiva dal momento in cui la ex coppia è chiamata a relazionarsi l'uno con l'altro come genitore.

La perdita presenta cinque diversi stadi del dolore: il rifiuto, la rabbia, l'autorecriminazione, la depressione e l'accettazione.

Vedere questi sentimenti nell'altra persona suscita altrettante emozioni.

A differenza di una malattia mortale o di un evento morte, nella separazione la perdita è sempre un evento revocabile perché non è un fatto inoppugnabile.

Si crea però l'idea che la separazione si possa sanare e che possa resuscitare il rapporto.

E queste fantasie di riconciliazione sono comuni tanto nelle figure adulte quanto nei figli.

Emery⁵⁴ ipotizza in alternativa, un modello ciclico del dolore un processo continuo apparentemente senza fine di ritorno da un sentimento all'altro.

La tristezza, l'amore e la rabbia, dove si crea un corto circuito ciclico, sono tre emozioni che si avvicinano e che si allontanano.

Ci chiediamo in merito, quando le persone sono in grado di superare il dolore per la separazione. *In primis* quando accettano un pezzo della perdita e in particolar modo quando le tre emozioni iniziano a coesistere insieme.

All'inizio si negativizza tutto poi piano piano comincia a subentrare l'idea che è presente la conservazione di momenti positivi. Si ha un'integrazione delle parti, non si ha né un'idealizzazione positiva né l'idea di un totale schifo.

Attenzione va data anche all'inconciliabilità dei mondi emotivi vissuti differentemente dalle parti.

⁵⁴ Emery, psicologo americano, studiando il vissuto emotivo legato al tema del divorzio, ha sviluppato un modello ciclico del lutto che passa attraverso le seguenti emozioni: amore, collera, tristezza, in "Psicologia della famiglia, prospettiva sistemico-relazionale", P.Gambini, Editore Franco Angeli, 2007.

Chi lascia non riesce a comprendere perché l'altro sia così incostante e irrazionale. (il dolore di un partner che lascia è analogo alla perdita che segue la morte di una persona amata dopo una lunga, cronica malattia). Quando la persona muore si è tristi ma si prova anche sollievo. Chi viene lasciato non riesce a capire perché l'altro è così distante, freddo e controllato.

(Il dolore del partner lasciato è analogo a chi si precipita in ospedale e scopre la persona amata, ferita gravemente a causa di un tragico incidente ma ancora viva).

È un una miscela emotiva differente. Per chi lascia il passaggio tra amore, rabbia e tristezza è provocato dai sentimenti di responsabilità, rettitudine e colpa.

Per chi è lasciato questo passaggio è spinto da sentimenti di speranza, dolore e rifiuto.

Il minore passa tutti questi stadi e il genitore deve aiutarlo. La figura adulta deve per prima essere in grado di attraversare il dolore. Nei confronti del figlio i genitori non possono e evitargli questo dolore ma devono invece sostenerlo nel suo attraversamento. Questo perché non si possono anestetizzare le emozioni.

Fisiologicamente il genitore non cessa l'accudimento nei confronti del minore ma la sua funzionalità mentale potrebbe configurarsi ad intermittenza, più precisamente i suoi vissuti non gli consentirebbero un'azione genitoriale costantemente lucida.

A tal proposito è importante per il minore, l'ausilio e l'intervento di persone esterne ai genitori quali nonni, zii, insegnanti .

Il minore presenta oltremodo capacità di *Resilience*⁵⁵, ma deve comunque poter trovare spazi di ascolto, dove le sue parole possano ricevere un nome, essere riconosciute e verbalizzate. Il riconoscimento delle emozioni infantili si è realizzato negli anni 80 mediante l'analisi della schizofrenia infantile in quanto i bambini schizofrenici facevano molta fatica a riconoscere le proprie emozioni ed era uno strumento a finalità rieducativa per i medesimi.

Il bambino che si mostra modestamente sofferente può essere aiutato mediante l'azione dei gruppi di parola descritti precedentemente, che sostengono il bambino in un processo di elaborazione circa il suo "stare nella situazione" e il suo sentire. I bambini in tali circostanze tendono a mettersi al centro dell'attenzione e si sentono in colpa e responsabili per la separazione dei propri genitori. Qualora invece il minore fosse gravemente sofferente l'ascolto può essere effettuato da uno psicologo dell'infanzia.

⁵⁵ Con tale concetto s'intende una capacità di ripresa, di recupero.

I servizi oggi sono chiamati a fronteggiare per la maggioranza dei casi separazioni non fisiologiche ma patologiche, in quanto caratterizzate da un elevato livello di conflittualità e di complessità.

Gli operatori per comprendere l'eventuale passaggio dal modello fisiologico al modello patologico dovrebbero interrogarsi su come la singola persona reagisce individualmente all'evento separazione, osservando dunque i funzionamenti psicologici individuali. Gli effetti della separazione sui funzionamenti individuali fragili si caratterizzano per il fatto che la medesima separazione può fungere da riattivatore traumatico e far emergere tematiche abbandoniche o di pericolo, non si prova ansia ma angoscia, si ha l'incapacità di mentalizzare ovvero di mettere in parola le cose, vi sono cecità emotive, vi sono agiti e alle normali emozioni del ciclo del dolore quali rabbia, amore e tristezza si sovrappone il triangolo drammatico che delinea tre figure: la vittima, il carnefice e il salvatore. Si realizza da un punto di vista clinico un funzionamento di tipo *Borderline*⁵⁶.

Gli aspetti del trauma agiscono e gli stati d'animo passano per le tre figure creando un maltrattante, un maltrattato ed un angelo che salva, e in questo modello patologico rispetto allo stato di elaborazione dell'evento separazione presente nel modello fisiologico, il trauma rievocato non consente alle persone di pensare.

Ed in questa situazione si ha l'intento di annientare la controparte "dove io salvo me stesso ma in contemporanea anniento me stesso". Questo è facilmente osservabile nel film *la guerra dei Roses*, ove il conflitto se mantenuto in vita presenta una sua peculiare funzione in quanto i funzionamenti individuali delle parti sono molto deteriorati, "la guerra contro l'altro mi tiene insieme allo stesso" e si verifica una sorta di caduta verticale della mentalizzazione, qui è impossibile ipotizzare una mediazione.

Se noi operatori vogliamo curare il conflitto, non dobbiamo salvarlo ma saper costruire un ponte per favorire un cambiamento nella posizione che le parti conflittuali hanno assunto, riuscire a recuperare uno spazio mentale tra le parti. Essere pertanto consapevoli che non è possibile somministrare alle parti in conflitto una psicoterapia classica ma è bene invece produrre un'esperienza di incontro e di relazione. In tale contesto l'indagine sociale

⁵⁶ Con tale nozione s'intende un disturbo che genera un significativo livello d instabilità emotiva ed è caratterizzato da un'immagine distorta di sé, da sensazioni di inutilità e dall'idea di essere fondamentalmente difettati.

condotta dall'assistente sociale viene equiparata ad un colloquio di mediazione trasformativa.

Durante le esperienze portate dai professionisti quali psicologici, assistenti sociali che quotidianamente lavorano sul tema delle separazioni altamente conflittuali, emerge un sentimento di risucchiamento e di teatralità. Durante i colloqui spesso una delle parti tenta di schierare l'operatore dalla sua parte, si ha un deficit di mentalizzazione e si ha un deficit nel riuscire a parlare insieme dei bisogni del proprio figlio. Questo distingue il modello patologico da quello fisiologico.

In queste situazioni la mediazione sarà possibile solo se le parti modificheranno i propri spazi mentali.

Gli operatori al fine di individuare un ipotetico modello patologico sono pertanto chiamati a capire come funzionano le singole persone e come dialogano insieme.

39

4) Analisi e riflessioni concernenti il tirocinio

*“Quando ti metterai in viaggio per Itaca devi augurarti che la strada sia lunga,
fertile in avventure e in esperienze.....⁵⁷”*

Traggo spunto da questa poesia perché l'esperienza del tirocinio di mediazione familiare è stato per me un percorso interessante e che ha potuto completare in modo armonioso sia le lezioni teoriche che le simulate avvenute durante i week-end del master formativo.

Tale tirocinio ha avuto luogo presso il Centro di ascolto del cittadino, sito a Collegno.

In tale contesto ho avuto la possibilità di sperimentarmi nell'ascolto alla persona in qualità di mediatrice.

Mediante l'affiancamento del mio supervisore sono stati realizzati diversi incontri caratterizzati dalla mediazione familiare trasformativa.

⁵⁷ C.Kavafis, "Itaca", <http://www.lameditazionecomevia.it/itaca.htm>

La Sig.ra M. era già entrata in contatto nel 2014 con il servizio di ascolto proposto dall'Associazione Me.dia.Re.

Nel primissimo incontro di marzo ella ci descrive gli eventi verificatisi nell'ultimo anno e mezzo sia nel rapporto con il compagno, sia in quello concernente le sue tre figlie.

La Sig.ra ci racconta che la neuropsichiatria sia a lei che all'ex compagno ha proposto di frequentare un percorso individuale di ascolto, per poter comprendere i propri problemi al fine di elaborarli nel migliore dei modi. La Sig.ra afferma di essersi rivolta nuovamente al centro di ascolto dell'associazione perché in precedenza questo l'aveva fatta sentire bene e le aveva consentito di fare chiarezza su alcuni pensieri.

La Neuropsichiatria ci racconta ancora la Sig.ra, ha attualmente in carico la figlia di entrambi.

La Sig.ra racconta di essersi separata dal compagno. Il compagno, giocatore d'azzardo ed etilista, attualmente frequenta una struttura deputata alla riabilitazione dello stesso, sita a Rivoli, a fini riabilitativi. La Sig.ra nel parlare dell'ex compagno presenta un diverso coinvolgimento di emozioni ed afferma di sentirsi nei suoi confronti stanca, delusa e un po' arrabbiata. Ci racconta altresì che durante gli appuntamenti presi con la Neuropsichiatria, momenti che vedono la partecipazione di entrambi i genitori della minore, la Sig.ra nel rivedere l'ex-compagno prova quasi un sentimento di pena nei suoi confronti. Ci racconta anche di come l'ex-compagno abbia tentato più volte un riavvicinamento con lei, affermando di essere cambiato e di poter contenere i suoi vizi. Nelle sue parole si avverte amarezza e delusione. A lei riconosciuti e da lei confermati.

In merito al rapporto con le figlie, la Sig.ra vive con la figlia più piccola avuta dall'ex-compagno e con due figlie più grandi avute da una precedente relazione. La Sig.ra ci racconta che entrambe le figlie lavorano e dunque autonomamente riescono a mantenersi le loro spese individuali, con loro, afferma la Sig.ra, c'è un rapporto sereno ma talvolta nel rapporto con la sorellina piccola le stesse tendono a volerla sostituire nel suo ruolo di mamma e questo le desta un po' di fastidio, in quanto si è sempre occupata lei dall'educazione da impartire alla piccola.

Nel descrivere il suo rapporto con la figlia più piccola la Sig.ra afferma che cerca di seguirla e di affiancarla in ogni momento: nell'educazione scolastica, negli appuntamenti con la neuropsichiatria e nell'accompagnarla dal padre presso le varie strutture che lo ospitano ed in merito ha voluto e potuto conciliare i propri orari lavorativi in funzione dell'esigenze

della bambina. Ci racconta altresì che percepisce nella bambina un forte attaccamento nei suoi confronti, che la Sig.ra arriva a definire talvolta anche eccessivo. Questo, ella afferma, la fa sentire un po' soffocata, precisando però che è un sentimento che lei accetta per amore di sua figlia. Ci racconta inoltre che in diversi episodi ha visto la bambina andare incontro a numerose crisi di pianto, se le veniva negato qualcosa o se desiderava vedere il papà. Questo afferma la Sig.ra le desta forte preoccupazione e dispiacere perché desidererebbe solo la serenità della bambina.

La Sig.ra nel descriverci le diverse situazioni che vive fa trasparire un forte sentimento di insoddisfazione, lei stessa dichiara di non avere più del tempo da dedicare a se stessa, e afferma di sentirsi "vecchia", in quanto va a dormire a suo parere troppo presto per la sua età, proprio perché le sue giornate sono colme di impegni. Il sentimento di insoddisfazione emerge oltremodo quando la Sig.ra descrive la sua vita quotidiana come incentrata esclusivamente sul lavoro e sulle esigenze della bambina e al peso di dover provvedere da sola al mantenimento della casa e delle conseguenti spese. La Sig.ra ci racconta di sentirsi sola in questa situazione e di non riuscire a vedere una via d'uscita. Ella richiama più volte il desiderio di poter organizzare diversamente le sue giornate in modo da potersi ritagliare per sé almeno qualche ora.

Il colloquio verte alla conclusione e si propone alla Sig.ra di fissare sotto suo consenso un altro colloquio individuale. La Sig.ra accetta.

I miei sentimenti provati durante il colloquio individuale

Durante il colloquio ho profondamente avvertito la forte insoddisfazione e frustrazione della Sig.ra. Questo mi ha fatto sentire molto impotente e dispiaciuta. Durante la descrizione del rapporto con l'ex-compagno mi sono sentita molto schierata dalla sua parte e ho condiviso i medesimi sentimenti provati dalla Sig.ra nei confronti dell'ex. compagno. Quando la stessa descriveva il rapporto nei confronti della bambina ho avvertito una sensazione di profonda responsabilità tenerezza e dolcezza, tanto era grande l'amore che trasmetteva nelle sue parole. Infine, sul forte sentimento di insoddisfazione manifestato dalla Sig.ra in merito alla propria vita quotidiana, ho avvertito in me un forte sentimento di tenacia e il desiderio di dover provvedere affinché la stessa, almeno in questa sede, possa ritagliarsi quello spazio utile all'elaborazione dei suoi pensieri, del suo dolore e delle sue

paure. Sarebbe per me auspicabile che la Sig.ra alla fine dei nostri colloqui, possa sentirsi **riconosciuta** e almeno un po' **sollevata** dal peso che scaturisce dai suoi vissuti.

Nell'incontro successivo La Sig.ra M. inizialmente ci descrive i suoi stati d'animo, associando gli stessi alla **rabbia** ed al colore rosso, e come elemento di novità ci racconta che la figlia più grande i primi di aprile lascerà la casa familiare per andare a convivere con il proprio fidanzato, evento che a detta della Sig.ra la fa sentire **sollevata e contenta**, tale sentimento però la porta a riflettere e a farla sentire conseguentemente **in colpa**.

La Sig.ra inoltre ci racconta di essersi attualmente interessata alla filosofia indiana e di essere rimasta altresì **affascinata** dal tema concernente il karma. In particolar modo ci racconta di come tale tematica la porti a mettere in discussione i suoi credo religiosi che la stessa dichiara le siano stati inculcati dalla propria madre. In merito dichiara di essere oltremodo **perplessa** sul percorso di catechismo da fare cominciare alla figlia più piccola. E' come se la stessa si trovasse in mezzo a 2 fuochi : La propria madre, portatrice degli antichi valori religiosi, trasmessi durante la messa e dal catechismo, e sua figlia, la quale non ama andare a messa mentre è molto più disponibile a frequentare il percorso del catechismo. La Sig.ra con fare **amareggiato**, descrive inoltre l'incontro avvenuto presso la N.P.I, in merito al quale a detta della Sig.ra, sua sorella avrebbe con le sue parole, trasmesso un sentimento rancoroso nei suoi confronti. Secondo la Sig.ra, sua sorella si sente poco valorizzata dalla loro madre, sia per i meriti avuti nella vita e per i suoi successi in quanto la madre attualmente appare troppo concentrata e preoccupata dalle vicende e dai vissuti della figlia M.

42

Questo atteggiamento ci spiega la Sig.ra, da parte di sua sorella **non se l'aspettava** in alcun modo, anche perché lei stessa ha da sempre riconosciuto i meriti della sorella e li ha a sua volta, valorizzati.

La Sig.ra M. ci descrive di come la sorella occupi una posizione sociale ed economica elevata rispetto a lei e di come ella sia sempre stata motivo d'orgoglio per i suoi genitori a differenza sua, considerata la "pecora nera della famiglia".

Dopodichè la Sig.ra ci descrivo come altro **motivo di preoccupazione** le ricorrenti liti fra la figlie maggiori e la più piccola. Secondo le sue impressioni le figlie più grandi si coalizzerebbero contro la più sorella più piccola in virtù e in merito al legame di sangue che le lega. Le stesse, spiega la Sig.ra è come se percepissero la sorellastra come un peso o

addirittura un'estranea. La Sig.ra in merito dichiara di essersi attivata comunicando le sue impressioni ad entrambe con un messaggio, al fine di favorire un miglioramento negli approcci usati dalle figlie maggiori sulla più giovane.

Durante il colloquio una tematica che riemerge nuovamente è il perenne **stato di insoddisfazione** che accompagna la Sig.ra M.

Ella **lamenta** di non poter mai avere del tempo per dedicarsi a se stessa. Ci descrive in merito un episodio in cui la stessa era uscita lasciando la più piccola alle cure della sorella maggiore ed il fidanzato, tentativo a detta della Sig.ra fallito miseramente, perché nel mezzo della serata la stessa avrebbe ricevuto una telefonata dalla figlia più piccola in lacrime che la pregava di rientrare a casa per farla addormentare.

Un'altra tematica che la Sig.ra M. ci porta alla luce con un filo di **nostalgia**, è stata la lettera che la bambina le ha fatto leggere nella giornata del 19 marzo, dedicata alla festa del papà. Tale lettera riportava "Grazie mamma per avermi dato un papà come lui".

La Sig.ra leggendola, ci racconta di aver provato un **forte senso di responsabilità e di tristezza** allo stesso tempo. Ricordando e confrontando i tempi passati insieme all'ex-compagno, ove trascorrevano le giornate insieme compiendo numerose attività e le giornate attuali, a detta della signora caratterizzate da pochissime attività prive di significato.

Oltremodo la Sig.ra M. fa trasparire accennando ad una sua **fatica personale** nel trascorrere così tanto tempo con la figlia piccola, la Sig.ra afferma allo stesso modo di sentirsi **insostituibile** nella cura della medesima, ed in merito ci racconta che in un'occasione ove aveva lasciato la bambina per cena da una zia, ella affrontando la cena con le altre figlie, aveva avvertito in realtà un forte senso di vuoto, in quanto se ci fosse stata la bambina presente è certa che non si sarebbe fermata un attimo.

Emerge quindi un **forte sentimento ambivalente tra il senso di vuoto per l'assenza della bambina ed un momento di relax.**

I miei sentimenti provati durante il colloquio individuale

Personalmente ho percepito nella Sig.ra dei **sentimenti di fatica e una celata richiesta di aiuto.**

Ho notato più di una volta che gli occhi della stessa erano sul punto di piangere.

Durante il colloquio assorbita dalle sue parole e dai suoi racconti, nella quale la stessa descriveva le sue attuali giornate come vuote, ho avvertito **molto dispiacere e desiderio di**

poterle comunicare la mia solidarietà. Il poterle dire “Coraggio, andrà tutto bene”. Non mi sono sentita molto neutrale, ma mi sono ripromessa di vedere questi colloqui con pensieri diversi.

Passata una settimana, riceviamo la Sig.ra M., la quale ci racconta di sentirsi **parecchio stufa**, e che la situazione quotidiana che vive, la lascia perennemente con un **senso di insoddisfazione** addosso. Riprende a dirci oltremodo, che per via dell'impossibilità di organizzare e ritagliare dei piccoli spazi per se', dedicati alla cura della sua persona, il risultato è che si sente parecchio **“invecchiata”**. Ella rimarca oltremodo di **non sentirsi più “viva”** e di non provare più emozioni nella vita quotidiana, il sentimento più forte che ella fa emergere e che io le rimando è una forte rassegnazione.

La Sig.ra riprende il discorso sul Karma, descrivendoci sul tema della reincarnazione, che se avesse la possibilità di potersi reincarnare, sicuramente ella espierebbe la colpa creatasi nella vita precedente, compiendo delle scelte di vita personali meno di istinto ed usando più razionalità. Questa tematica, la Sig.ra M. la rievoca proprio per collegarla ad un evento della settimana passata in cui ci racconta di aver accompagnato la bambina più piccola ad uno degli incontri organizzati con il papà. In tale occasione, la Signora avrebbe avvertito, da parte del suo ex- compagno, il desiderio di voler recuperare gli errori che quest'ultimo ha commesso e la possibilità di riavvicinarsi sia a lei che alla loro figlia.

La Sig.ra M. per questo motivo, dice di **sentirsi tra due fuochi**, da una parte l'istinto, l'emotività, il volerci credere ancora nel recupero di tale storia, dall'altra, dice, scottata dalle precedenti delusioni che quest'uomo le ha arrecato, dice di sentirsi bloccato dal suo lato razionale. Ella dichiara di non voler far prevalere nuovamente le sue emozioni in quanto a sua detta, “I' han sempre messa nei guai”. Io chiedo a quest'ultima se si sente **arrabbiata** verso se stessa, e la Sign.ra M. afferma con gli occhi lucidi **“Si, molto”**, ed aggiunge che per lei, in questo momento, le emozioni corrispondono ad una componente negativa, mentre la razionalità è un luogo di sicurezze e positività.

Io e il mio supervisore, chiediamo alla Sig.ra di immaginarsi in possesso di una bacchetta magica, per chiederle cosa cambierebbe nella sua attuale vita se avesse la possibilità di usarla. Lei, un po' incuriosita e un po' distaccata, ci risponde che non cambierebbe granchè, vorrebbe un lavoro un po' più remunerato, e desidererebbe aprirsi perciò, un'attività commerciale, ad esempio un bar. Tale desiderio ella ci racconta che nella realtà quotidiana

non lo ha potuto realizzare perché sarebbe una scelta che la indurrebbe a rischiare e a minare il poco equilibrio che è riuscita a costruirsi sinora da sola. La Sign.ra M. ci dice di **temere** di incorrere in particolar modo, in un fallimento dell'eventuale attività, o l'andare incontro a debiti...

La Sig.ra in conclusione, esplicita che durante queste settimane, emotivamente sta **scaricando molta rabbia**, e che in questi giorni si sente **priva di emozioni** e profondamente **apatica**.

I miei sentimenti provati durante il colloquio individuale

Personalmente, in questo incontro, ho trovato la Sig.ra M. molto più **provata** emotivamente rispetto ai precedenti.

Mi sono sentita parecchio **impotente**, durante il suo momento di commozione, e ho di nuovo avvertito il forte desiderio di **incoraggiarla**. Nei giorni seguenti compiedo un'autoriflessione ho compreso che i sentimenti espressi dalla Sig.ra molto si avvicinavano ai miei. Di nuovo mi riprometto di non immedesimarmi troppo nel prossimo colloquio.

Oggi fuori c'è il sole, ed è una calda giornata di aprile come **caldo** è il sentimento che porta all'incontro la Sig.ra M., **entusiasta** di raccontarci gli eventi accaduti in queste due settimane. La Signora *in primis* ci racconta come una domenica sera, ove la stessa era impegnata ai seggi degli scrutini, la figlia più piccolina sia riuscita ad addormentarsi da sola senza la presenza della stessa Signora.

La Sig.ra M. ci descrive altresì gli stati d'animo vissuti in quella giornata dalla stessa, ossia una **forte angoscia** in quanto temeva di essere disturbata nella sua attività pomeridiana e serale, affermando in merito di essere stata molto categorica la sera prima avvertendo le figlie del fatto che per alcun motivo il giorno dopo avrebbe potuto abbandonare i seggi.

L'evento realizzato dalla bambina più piccola, afferma la Sign.ra l'ha lasciata **piena di stupore e completamente spazzata** perché al suo rientro la sera tardi, ha trovata la bambina più piccola che dormiva tranquillamente, tenendo fra le manine il biglietto che la mamma le aveva lasciato per rasserenarla durante la sua assenza. La Sig.ra facendo emergere una forte **tenerezza** ce lo legge, "Stai tranquilla, torno presto, al tuo risveglio mi troverai vicino a te".

Nella notte, prosegue la Signora, infatti sua figlia si è svegliata e vedendo la Sig.ra M. vicino a sé e dunque una promessa mantenuta, le ha sussurrato “Mamma sei qui, mi sei mancata”. Rimandiamo alla Sig.ra un forte **sentimento di amore e dolcezza** e la Sig.ra annuisce pienamente.

Il secondo evento raccontato dalla Sig.ra M. riguarda un conflitto con la propria madre. Per descriverci tale episodio, comincia col raccontarci che la figlia più grande è andata da poco a convivere. Dopo pochi giorni, la Sig.ra M. viene contattata telefonicamente dalla propria madre la quale le comunica che sua figlia è rimasta senza viveri per la casa. La Sig.ra M. risponde alla propria madre dicendole di aver già sentito la figlia, sostenendo che la stessa le avrebbe detto di aver fatto la spesa. La madre della Sig.ra M. chiede infine a quest’ultima di mantenere segreto sul contenuto della telefonata nei confronti della propria nipote. La Sig.ra M. ci descrive come l’atteggiamento della propria madre le provochi molta **irritazione** perché la medesima raccontandole i comportamenti delle sue figlie tende sempre a “lanciare il sasso e poi a nascondere la mano”. La Sig.ra M. oltremodo, avverte che le sue figlie più grandi con la nonna abbiano creato **una fastidiosa** “comunella”.

Il terzo evento che ci riporta la Sig.ra M. riguarda l’incontro con il suo ex-compagno il giorno del compleanno della medesima. Ella, in merito ci racconta di aver trovato il suo ex-compagno tranquillo e contenuto. Ci racconta altresì che rivederlo in quell’occasione le ha provocato delle **forti emozioni** ma contemporaneamente ella ci afferma in modo risoluto che nei confronti dello stesso vuole andarci con i piedi di piombo”. La Sig.ra prosegue dicendo, che se riflette e pensa al suo ex -compagno, ad oggi riesce a **metter da parte la rabbia** provata in precedenza nei confronti dello stesso e di **provare ancora dei sentimenti forti**.

Ella dichiara di sentirsi in merito, **contenta** ma anche **spaventata** in quanto **teme** di perdere l’equilibrio che a sua detta si è costruita faticosamente da sola in questi mesi.

La Sig.ra ci racconta oltremodo, che il suo ex-compagno le ha proposto di conoscere la psicologa che lo segue al fine di realizzare un eventuale colloquio di coppia. Ella ci dichiara in merito, la **sua perplessità e indecisione** in merito a tale proposta.

Il mio supervisore interviene dicendo alla Sig.ra M. che potrebbe anche considerare l’idea di fare *in primis* un colloquio individuale con la psicologa e solo successivamente accettare di affrontare un colloquio di coppia, a tale pensiero la Sig.ra M. afferma di sentirsi **rassicurata**.

L'ultimo elemento portato dalla Sig.ra M. concerne la figlia mezzana, che ancora abita con lei e con la figlia più piccola. A detta della Sig.ra questo pensiero, ad oggi la **logora**, ma ci tiene a precisare che riguarda un aspetto del suo futuro. Ella afferma che se in un futuro ella decidesse di recuperare la relazione con il suo ex-compagno, auspicerebbe che la figlia mezzana fosse già autonoma e vivesse presso altra abitazione, questo perché è consapevole che la figlia non ha mai manifestato un particolare affetto per il suo ex-compagno in quanto ha sempre visto la madre stare male per lui. E ci riporta un evento accaduto quando l'ex-compagno fece rientro la seconda volta in casa della Sig.ra e la figlia fece le valigie e si trasferì per un periodo dalla nonna. In quell'occasione la Sig.ra M. dichiara di aver provato **paura** nel perdere la sua seconda figlia. Tale pensiero, dichiara la Sig.ra, la fa sentire **triste**.

I miei sentimenti provati durante il colloquio individuale

In questo colloquio ho notato una luce diversa negli occhi della Sig.ra M., questo mi ha fatto sentire **risollevata** ripensando ai sentimenti invece provati durante i precedenti incontri.

Lungo la sequenza di colloqui ad oggi posso affermare di aver intravisto lo spiraglio della mediazione puramente TRASFORMATIVA, se penso al percorso compiuto dalla Sig.ra M. e ai sentimenti portati e manifestati dalla stessa nei precedenti colloqui, sono consapevole del cambiamento che ella ha raggiunto. È auspicabile per me che questi sentimenti caldi e queste emozioni non l'abbandonino nell'immediato.

Posso ritenermi personalmente soddisfatta per le emozioni che ho avuto la possibilità di riconoscerle e la ringrazio altresì perché ascoltarla, in più di un'occasione, ha fatto emozionare anche me.

In conclusione del paragrafo, posso affermare che questo tirocinio ha significato tanto per me, perché al termine di ogni incontro mi convincevo che la stessa Sig.ra M. sentendosi da noi **ascoltata e riconosciuta**, riusciva mediante i colloqui, a ritagliarsi del tempo da dedicare a se stessa, riusciva in un certo senso, a "staccare la spina" dalla realtà che inizialmente lei viveva come pesante e routinaria, aprendosi e dandosi la possibilità non solo di "ascoltarsi" ma altresì di "essere ascoltata".

Questa è la nostra mediazione trasformativa.

5) Limiti della mediazione familiare: la violenza è un elemento mediabile?

In questo paragrafo tenterò di descrivere il ruolo della mediazione familiare per quanto concerne le situazioni di conflitto caratterizzata da violenza. La violenza può essere manifestata da una delle due parti verso l'altro/a oppure, entrambe le parti purtroppo giungono ad un punto in cui il conflitto è talmente aspro da comunicarsi il loro disprezzo mediante questa sola modalità. In particolar modo, per la realtà evidenziata oggi, mi preme considerare le diverse forme di violenza esercitate nei confronti del soggetto femminile. Trovo molto utile ai fini della comprensione citare la definizione di violenza proposta dalla Convenzione di Istanbul approvata alla Camera il 19 Giugno 2013. La differenza tra il conflitto e la violenza risiede nella mancanza di equilibrio all'interno di una situazione. Tale assenza di equilibrio provoca la violenza. E la convenzione oltremodo con queste parole chiarisce: *“la violenza contro le donne è una manifestazione dei rapporti di forza storicamente diseguali tra i sessi, che hanno portato alla dominazione sulle donne e alla discriminazione nei loro confronti da parte degli uomini e impedito la loro piena emancipazione”...* *“la violenza contro le donne è uno dei meccanismi sociali cruciali per mezzo dei quali le donne sono costrette in una posizione subordinata rispetto agli uomini”*. La violenza sulle donne è quindi sia una conseguenza dello squilibrio di poteri, sia uno degli strumenti attraverso il quale si perpetua il dominio maschile: la violenza è usata per mantenere la donna in una posizione subordinata, sia all'interno di una relazione, sia nella società in generale.

48

All'interno dell'elaborato abbiamo tentato di descrivere i diversi modelli di mediazione familiare considerando similarità e differenza, ma mai abbiamo considerato nei paragrafi precedenti, l'ipotesi di un'eventuale violenza all'interno delle situazioni conflittuali. Proprio perché la mediazione familiare, si occupa di conflitti e non di violenze, quanto meno è interessante per noi comprendere il fatto che il mediatore in questo secondo caso, si ritroverebbe all'interno di un contesto difficoltoso, fragile ed oltremodo complesso .

Per comprendere se il mediatore familiare dovesse farsi carico o meno di introdurre l'ipotesi di una mediazione familiare e quindi svolgere il suo intervento professionale in tali situazioni, ho trovato interessante far emergere due diversi punti di vista.

Il primo emerge da un convegno, tenutosi a Firenze nel 2010⁵⁸, all'interno del quale A.M. Sanchez Duran sintetizza i punti fondamentali elaborati da L.Parkinson, che il mediatore familiare è chiamato a considerare qualora si dovesse imbattere in queste situazioni.

⁵⁸ Convegno “Fare famiglia”, Centro Nazionale del Volontariato e Istituto degli Innocenti, Firenze, 2 Dicembre 2010.

In primis occorre una ridefinizione dei limiti invalicabili della mediazione dei conflitti: La violenza e intimidazione esistente può impedire o limitare gravemente la libertà di scelta e la capacità di decisioni di alcuna delle parti, mancando il necessario equilibrio di potere che fa possibile arrivare a un accordo soddisfacente o sostenibile per tutti.

Quindi la mediazione è fattibile solo quando si possa garantire l'*empowerment* dei partecipanti per raggiungere decisioni consapevoli in uno spazio di sicurezza e libertà, senza timori di subire atti di violenza o intimidazione e con la possibilità di gestire adeguatamente gli squilibri di poteri.

La preoccupazione del mediatore di rendere funzionale il proprio intervento al fine di perpetuare una situazione di grave squilibrio non può comunque farci dimenticare che la mediazione possa dare anche a chi ha subito una violenza un mezzo in più per prendere un maggiore controllo della propria vita, come sostengono *Haynes* e *Buzzi*⁵⁹, sempre che si diano le condizioni perché la mediazione sia appropriata.

Occorre altresì considerare:

a) la tipologia di violenza ,considerando non solo la violenza fisica, ma anche quella psicologica, sessuale, emotiva e verbale.

Seguendo le categorie citate da *L.Parkinson*, la mediazione non sarebbe adatta a situazioni in cui ci sono percosse gravi e continue, o violenza associata a malattia mentale, o violenza interattiva fra i partners.

Quando invece la violenza è legata alla situazione specifica della separazione o il divorzio cioè, quella che insorge dopo l'annuncio dell'intenzione di lasciare all'altro o in genere è stato un episodio nel passato e non ripetuto, non esistendo timore da parte di chi la ha subita, la mediazione potrebbe essere adatta ma seguendo speciali precauzioni: come accordi che minimizzino i rischi come definire delle regole di comportamento, limiti di luogo e/o di tempo per i contatti, ma anche sale di attesa separate o ridurre al minimo i tempi di attesa, organizzare arrivi e partenze separate dal centro di mediazione.

E' importante verificare la consapevolezza e la volontarietà del consenso alla mediazione fornito da entrambi e valutare i livelli di rischi e di paura.

Una classificazione simile alla precedente è quella proposta da *E. Cardenas*⁶⁰, il quale distingue fra "casi con violenza, ovvero quelle situazioni in cui la violenza è legata a una

⁵⁹ J.M.Haynes, I. Buzzi, "Introduzione alla mediazione familiare", Editore Giuffrè, Milano, 1996, p. 85.

⁶⁰ Cardenas, E.J. "Violencia en la pareja. Intervenciones para la paz desde la paz", Granica, 1999.

crisi familiare del tipo accidentale o congiunturale e “casi di violenza” lì dove la violenza è strutturale e cíclica.

b) vagliare il tentativo di mediazione attraverso un incontro preliminare e separato con ognuno dei possibili partecipanti per stabilire se ci sono questi problemi ed eventuali incidenti precedenti. Bisogna essere delicati nell’approccio ma chiari nelle nostre domande ed evitare la parola “violenza” troppo generica e con diversi significati secondo le diverse culture e realtà familiari. Bisogna pure esplorare il possibile rischio per i bambini di subire maltrattamenti oppure o l’essere stato testimoni di episodi violenti, quale violenza assistita. Perché la mediazione sia possibile quando una parte attribuisce all’altra un atto di violenza è necessario che la persona accusata non neghi i fatti principali, anche se le spiegazioni su cause e ragioni possano essere differenti.

È opportuno oltremodo che i professionisti maturino una consapevolezza sulle proprie paure e stereotipi per quanto riguarda il tema della violenza. Pertanto, il professionista è chiamato a possedere una conoscenza adeguata in merito alle normative aggiornate in tema di violenza di genere, le misure di allontanamento dalla casa familiare ed altre e gli ordini di protezione contro gli abusi familiari.

Anche quando la mediazione non sia indicata alla situazione concreta ci deve essere un’accoglienza caratterizzata da ascolto e assenza di giudizio delle persone che abbiamo davanti a noi. L’invio non può essere una forma di scaricare il problema ma deve tradursi in un aiuto alla conoscenza ed analisi delle risorse più idonee.

Oltremodo è opportuno realizzare una prevenzione della violenza. La mediazione familiare può compiere un ruolo importante come intervento per la prevenzione della violenza a diversi livelli, riaprendo il canale comunicativo tra i soggetti in conflitto e facilitando una gestione costruttiva sia per evitare la comparsa della violenza nei casi dove la conflittualità è molto elevata, sia per evitare che la violenza episodica possa diventare cronica.

Infine è bene ricordare, quanto sia indispensabile in tale contesto la risorsa del lavoro in rete: è auspicabile che i diversi operatori, servizi ed enti coinvolti prendano reciproca conoscenza e costruiscano metodologie di lavoro integrato sviluppando forme di collaborazione tra i diversi settori coinvolti, in modo da ottimizzare i tempi e le procedure e diminuire i rischi. Tribunale, Polizia, Servizi sociali, centri per le famiglie o associazioni che forniscano servizi di psicoterapia, counseling, gruppi di auto aiuto e mediazione familiare dovrebbero far parte di questa rete che accolga e sostenga tutta la famiglia.

Il secondo punto di vista da me preso in considerazione è stato proposto da *Anna C. Baldry* la quale descrivendo la violenza domestica parla proprio di una “spirale della violenza”⁶¹. Si tratta di una spirale in cui la donna non ha alcuna percezione di essere vittima. Le tappe di tale spirale sono altresì violenze spesso impercettibili che non consentono alla donna di sottrarsi al compagno violento.

Secondo *Baldry*, la violenza domestica non si manifesta sempre sin dall’inizio come violenza fisica, ma assume forme meno evidenti di violenza psicologica che mirano ad annientare la donna e a renderla incapace di reagire. In tale contesto, l’aggressore mediante il suo modo di fare perverso, infierisce sulla vittima indebolendola in maniera subdola tramite un condizionamento continuo, un dominio intellettuale e morale. In questa maniera, la donna vede ridursi poco a poco la sua capacità di *resilience* e di opposizione. Ella non è più in grado di pensare in modo autonomo, deve pensare come il suo aggressore, subisce senza acconsentire. A questa violenza psicologica fa seguito la violenza fisica, la quale scaturisce solitamente quando la vittima cerca di reagire e di sottrarsi alla violenza.

Le tappe della spirale della violenza includono pertanto l’intimidazione mediante la coercizione, il controllo economico, le minacce, il terrore di subire violenze fisiche, il ricatto, l’isolamento della donna dalle amicizie e dal contesto sociale.

Tali meccanismi della violenza vengono poi alterati da false riappacificazioni, cioè falsi pentimenti, caratterizzate da promesse, da regali. Si tratta di momenti di apparente normalità che ripongono la donna in uno stato confusionale, poiché durante questa fase, la donna crede e spera che il compagno sia finalmente cambiato. In realtà si tratta solo di una tappa della violenza alla quale farà seguito ulteriore violenza che indebolirà ancora di più la donna e la renderà ancora più incapace di sottrarsi alla violenza e chiedere aiuto.

L’uomo che esercita queste forme di violenza tende ad attribuire all’esterno la causa del suo agire, oppure accusa la donna di averlo provocato, o di non aver fatto le cose come lui le desiderava. In altri casi ancora il maltrattatore relega la causa della sua condotta a fattori esterni come l’alcool, la tossicodipendenza, lo stress, la malattia. Ma in realtà cerca solo di fornirsi alibi, in quanto l’obbiettivo di chi usa la violenza è quello di conservare un proprio potere e l’esercizio del controllo sulla donna, un suo dominio, per destinarla e condannarla ad uno stato di subalternità.

51

⁶¹ Anna C. Baldry, “*Mediazione e violenza domestica. Risorsa o limiti di applicabilità?*”, in www.rassegnapenitenziaria.it

Quello che spinge le donne maltrattate a sporgere denuncia e a chiedere aiuto non è il desiderio di vendetta ma il potersi tutelare da chi vuole fare loro del male.

Nei casi di maltrattamenti, la violenza diviene l'elemento quotidiano e di normalità con cui l'uomo si approccia alla sua compagna, pertanto molti teorici sostengono che investire sulla risorsa della mediazione possa costituire solo un ulteriore pericolo per la donna. La violenza, infatti difficilmente cessa dopo la mediazione. Essa è un elemento che tendenzialmente si manifesta in modo frequente e perdura per anni. La donna vive una relazione ove a periodi di intimidazioni, violenze e minacce, si alternano false riappacificazioni. Risulta pertanto assai improbabile, date queste circostanze, che un incontro ufficiale alla presenza di un mediatore per quanto formato ed esperto, possa costituire un deterrente di violenze perpetrate anche per molti anni.

L'impossibilità risiede altresì nel fatto che difficilmente in questi casi l'uomo sarà in grado di comprendere e di riconoscere il danno arrecato e mutare il proprio comportamento e atteggiamento poiché si tratta di uomini che mediante il controllo e l'esercizio del potere, vogliono mantenere uno *status quo*.

Baldry, dalle numerose ricerche condotte afferma inoltre, che le donne tendono a riporre troppa fiducia nello strumento della mediazione. Secondo l'autrice, durante la fase di mediazione si corre il rischio che l'uomo manifesti il proprio rimorso ed ammetta le proprie responsabilità solo apparentemente, fingendo di impegnarsi a non usare più la violenza contro la propria compagna. Questo impegno può altresì assumere una forma che però non ha alcun valore legale. La donna, in tali casi, pensa di essere protetta e tutelata spera e vuole credere alle promesse di cambiamento da parte del partner violento. Spesso, purtroppo si tratta di una falsa riappacificazione, solo apparente e strumentale. Secondo Carbonatto⁶², la percentuale di insuccessi di mediazione in queste circostanze, è molto elevata così come elevati sono i rischi per la donna di subire ulteriore violenza.

Pertanto *Baldry*, elabora dei punti fondamentali al fine di chiarire in modo idoneo i limiti dello strumento della mediazione familiare. Come abbiamo già riportato in tali circostanze, tale strumento potrebbe non essere di beneficio per la donna, ma anzi arrecarle indirettamente ulteriore violenza. Inoltre, poiché le donne assumono in queste relazioni violente, una posizione più debole rispetto al maltrattatore, rischiano di essere assoggettate

52

⁶² H. Carbonatto, "Restorative Justice and family violence", Editore Heather Strang and John Braithwaite, 1995.

alla prepotenza e prevaricazione dei loro compagni violenti, lese e svalorizzate, non riconoscono più in se stesse la capacità di autodeterminazione. Durante la medizione, si corre pertanto il rischio che l'autore del reato se ne approfitti per rivendicare il proprio punto di vista, colpevolizzando e responsabilizzando la sua compagna, la quale subirebbe una seconda vittimizzazione. Al mediatore in questi casi, potrebbe risultare quantomeno difficoltoso riuscire a mantenere una posizione di equiprossimità e neutralità anche solo nel tentativo di rafforzare la donna e fornirle indicazioni in merito ai servizi di tutela e aiuto presenti sul territorio.

In conclusione, trovo nel modello presentato da *Baldry*, un significativo punto di riferimento per un'autoriflessione personale. La mediazione familiare da me conosciuta ed esplorata durante il percorso formativo, sposa pienamente il pensiero della seconda autrice citata, considerando dunque rischioso e impossibile, pensare ad una mediazione, nelle situazioni familiari caratterizzate da violenza.

Questo mi ha portato a riflettere e a convincermi che è fondamentale per un professionista completo riconoscere quelli che sono i limiti presenti nella sua professione.

Questo porterebbe il professionista ad evitare di pensare che la mediazione familiare sia invincibile e sia la cura a tutti i mali del mondo, ed si eviterebbe altresì un utilizzo ostinato della stessa, il quale in tale situazioni, produrrebbe solo un ulteriore pregiudizio.

Per me è oltremodo significativo che laddove la mediazione non possa essere realizzata, il mediatore abbia mentalmente una sorta di "rete" in merito a quali professionisti potrebbero sopraggiungere sulla situazione sui quali la donna potrebbe fare riferimento. Questa condotta sta ad indicare che il mediatore riconosce e vede nell'intervento di altri professionisti, la possibilità che la donna, anche senza l'intervento della mediazione, potrà riuscire ad essere difesa e tutelata e quindi una sua disponibilità nel "mettersi da parte".

53

6) L'arricchimento personale regalatomi dalla mediazione familiare

*"Ho conosciuto il dolore (di persona s'intende)
 E lui mi ha conosciuto, siamo amici da sempre..
 Io non l'ho mai perduto, lui tanto meno
 che anzi si sente come finito,
 se per un giorno solo non mi vede o non mi sente...
 "Ti vuoi fermare un momento?, gli ho chiesto.
 "Insomma vuoi smetterla di nasconderti?"*

"Ti vuoi sedere?"
 "Per una volta **ascoltami! Ascoltami e non fiatare!**
 "Hai fatto di tutto per disarmarmi la vita
 e non sai, non puoi sapere...
 che mi passi come un'ombra sottile, sfiorante, appena toccante...
 E non hai vie d'uscita
 Perché, nel cuore appreso
 in questo attendere
 anche in un solo attimo
 l'emozione di amici che partono,
 figli che nascono,
 e soprattutto **SOGNI** che corrono nel mio presente...
 io sono **VIVA**
 e tu mio dolore non conti un cazzo di **niente**...
 "Ti ho conosciuto dolore in una notte d'estate,
 una di quelle notti che assomigliano a un giorno.
 Ma in mezzo alle stelle invisibili e spente...
 Io sono una **DONNA FORTE** e tu non sei un cazzo di niente!"⁶³

La canzone che mi sono permessa di riportare penso esprima meglio di tutte, la trasformazione e crescita personale che questo master mi ha dato la possibilità di maturare. Prima di incrociare la strada del master in mediazione familiare, vivevo in una situazione caratterizzata dal vuoto più totale. Dopo l'abilitazione, speranzosa di riuscire a trovare da subito un impiego come assistente sociale, ben presto dovetti fare i conti con la realtà che mi si presentava.

Dopo alcuni mesi di continue ricerche, mi sono lasciata sopraffare dal dolore.

Il dolore di riconoscermi come non indispensabile alla società. Il dolore per non essere riuscita a rendermi economicamente indipendente. Il dolore di ritenere paradossalmente inutili tutti i miei studi.

Ben presto quel dolore ha lasciato spazio all'assenza di stimoli.

Nessuna idea, nessuno stimolo, nessuna emozione.

Poi ho finalmente trovato un master che piano piano ha saputo catturare nuovamente il mio interesse e indiscutibilmente ha riattivato le mie emozioni, le ha rimesse in circolo come delle mine in fermento.

Penso di poter affermare che a queste esperienza formativa personalmente devo molto.

⁶³ R. Vecchioni, cantante, testo "Ho conosciuto il dolore".

Partendo dall'analisi del tema dell'ascolto, del conflitto e del riconoscimento.

L'ascolto a cui ero abituata in qualità di assistente sociale, ma *in primis* come persona, era un ascolto molto interventista e non molto considerevole dei sentimenti che avvertivo da parte del mio prossimo, né tanto meno un riconoscimento di quest'ultimo.

Ho invece compreso come la persona se si sente riconosciuta nei suoi sentimenti, tende a mutare, da atteggiamenti di chiusura e di rigidità alla completa apertura.

Anche la sua postura comincia a rilassarsi ed ella diviene più disponibile nell'aprirsi e nel raccontarsi.

Man mano che affrontavo le simulate proposte dal master, cominciavo a comprendere la reale paura che una persona può provare nel doversi confrontare con il peso emotivo che sente dentro di sé descrivendolo ad un'altra persona, dandogli un nome.

Sono passi difficili da compiere, ed è pertanto corretto e rispettoso che il mediatore lasci alla persona tutto il tempo che le occorre.

Io stessa ho provato tantissima paura quando è toccato a me portare un conflitto personale come esempio di eventuale simulata. Si è trattato di un conflitto storico, che si è manifestato dalla mia infanzia sino ad oggi, l'unico presente, ove nel descriverlo, ho sperato di sentirmi un pochettino sollevata e riconosciuta.

All'inizio non volevo caricare le mie compagne di un tale peso, anche perché ad oggi sono fermamente convinta di aver in questi anni troppo razionalizzato questo conflitto, tanto da non chiamarlo più conflitto, ma un abituale stile di vita perverso.

Durante le ultime lezioni del master, è stato grazie ad Isabella Buzzi, se sono riuscita a tirare fuori questo demone, partendo dalla descrizione del genogramma della mia famiglia. Ad ogni componente della mia famiglia, il demone era lì, presente e immobile. Ma quando ho avvertito la dolcezza di Isabella, quel demone non mi ha fatto versare delle lacrime, che abitualmente avrei versato, ma mi ha permesso di continuare in modo lucido nella descrizione del mio genogramma, pur consapevole del fatto che quel demone era lì, con il suo ghigno perfido, pronto a stendermi ad ogni parola mi uscisse dalla bocca.

Avevo bisogno di conoscere ancora di più quel demone, e forse quel giorno, da che l'odiavo, ho cominciato a compatirlo. Questo secondo sentimento si è sviluppato riflettendo su una lezione tenuta da Isabella sui tratti di personalità altamente conflittuali, e accipicchia quel demone ne racchiudeva abbastanza tanto da meritare la mia compassione.

Nelle dinamiche relazionali, queste personalità altamente conflittuali vivono cronicamente sotto stress interiore, vedono sempre la fonte dei problemi come esterna, sono incapaci di propria auto-analisi, si identificano cronicamente come vittime, si sentono privi/e di capacità e dipendenti, cercano di cambiare gli altri o li biasimano, pertanto creano o alimentano i conflitti e possono entrare in interazione con altre persone altamente conflittuali. Si crea un circolo vizioso caratterizzato da tre fasi: 1) Le persone altamente conflittuali sono stressate e vogliono disperatamente sentirsi meglio. 2) Esse pensano che la causa del loro stress sia esterna: le persone più vicine o le autorità. 3) Cercano di cambiare gli altri con attacchi fisici o verbali, accuse false o esagerate.

Grazie a queste descrizioni ho avvertito il cuore più leggero, e mi sono rasserenata.

A conclusione di questo paragrafo vorrei ringraziare tutti i docenti per la cura, la dedizione e il calore umano che mi hanno saputo trasmettere. Hanno permesso oltre ad una mia crescita formativa anche una crescita personale. Man mano che il master proseguiva ho infatti avvertito un innalzamento della mia autostima, che da troppi mesi era stata messa a dura prova.

Spero di poter operare presto come mediatrice familiare portando con me tutto quello che mi è stato possibile apprendere in questi mesi ed in merito vorrei concludere con questa frase di C.Pistoia:

“ Le emozioni son come farfalle, volano leggiadre e si posan sui cuori con delicatezza.

Esse van rispettate, ascoltate e coltivate...

Ogni emozione, coccolata con la giusta attenzione, diverrà calore e lascerà in te un segno indelebile”.

56

7) Riferimenti bibliografici, normativi e sitografia

- A. M. Bacherini, “Mediazione familiare”, in M. Dal Pra Ponticelli (a cura di), “Dizionario di servizio sociale”, Roma, Carocci Faber, 2005.
- Anna C. Baldry, “Mediazione e violenza domestica. Risorsa o limiti di applicabilità?”, in www.rassegnapenitenziaria.it
- F. Bassoli, *I principi sistemici della mediazione*, in Rivista di mediazione familiare sistemica n.3/4, Semestrale, www.medizione-familiare.it
- F. Brunelli, *La tecnica di mediazione* a cura di L. Ricotti in *La mediazione nel sistema penale minorile*, Editore Cedam, Padova, 1998
- I. Buzzi, J. M. Haynes, “Introduzione alla mediazione familiare, principi fondamentali e sua applicazione”, Editore Giuffrè, Milano, 1996
- H. Carbonatto, “*Restorative Justice and family violence*”, Editore Heather Strang and John Braithwaite, 1995.

- E. J. Cardenas, *“Violencia en la pareja. Intervenciones para la paz desde la paz”*, Granica, 1999
- R. Carmalinghi, F.D’ Angella, *“E’ ancora pensabile un futuro del lavoro sociale?”*, inserto in Animazione Sociale, Gennaio 2012, n.259
- M. D’ Amico, *La mediazione trasformativa*, www.nuovefrontiere.diritto.it
- P. Donati, F.Folghereiter, M.L.Raineri, *“La tutela dei minori, nuovi scenari relazionali”*, Edizioni Erickson, Trento, 2011
- R. E. Emery, *“Psicologia della famiglia, prospettiva sistemico-relazionale”*, P.Gambini, Editore Franco Angeli,2007
- D. Francescato, *“Figli sereni di amori smarriti. Ragazzi e adulti dopo la separazione”*, Mondadori, Milano 1994
- L. Gaiotti, *“Le parole dei figli di coppie divise. I Gruppi di Parola come esperienza sinergica alla mediazione familiare”*, in *Minorigiustizia*, Milano, Franco Angeli , n.1, 2012
- L. Gaiotti, M. Lingua, *“Mediazione familiare: un modo di intendersi”* in http://www.comune.torino.it/relazioniefamiglie/?page_id=656
- G. Gullotta, G. Santi, *“Dal conflitto al consenso: utilizzazione delle strategie di mediazione in particolare nei conflitti familiari”*, Editore Giuffrè, Milano, 1988
- E. Kruk., *“Mediation and conflict resolution in social work and the human service”*, Chicago, Nelson-Hall, 1997.
- L. Parkinson, *“La mediazione familiare. Modelli e strategie operative”*, Edizione italiana a cura di C.Marzotto, Erickson, Trento, 2003
- A. Quattrocchio, *La mediazione trasformativa, Un modo d’intendere e di praticare la mediazione dei conflitti*, in *Quaderni di Mediazione*, n1. settembre 2005, Editore Punto di Fuga
- M. L. Raineri, *“Assistente sociale domani”*, Edizioni Erickson, Trento, 2011
- A. Robert,B.Bush, J. P. Folger, *“La promessa della mediazione. L’approccio trasformativo alla gestione dei conflitti”*, Editore Vallecchi, Firenze, 2009
- E. Scabini-G. Rossi, *“Rigenerare i legami. La mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie”*, Vita & Pensiero, Milano, 2003
- R. Vecchioni, cantante, testo *“Ho conosciuto il dolore”*
- Legge del 22 Luglio 1987, relativa all’affidamento condiviso
- Legge dell’8 Gennaio 1993, relativa alla famiglia
- Legge del 27 Giugno del 1998 per la Repubblica federale della Germania
- Convenzione di Strasburgo sui diritti dei bambini, del 1996 è entrata in vigore in Italia il 19 aprile del 2003
- Riforma del sistema sanitario e assistenziale, introdotta nel 1990 in Gran Bretagna
- Legge del 27 Maggio 1991, n. 176, *“Ratifica ed esecuzione della Convenzione sui diritti del fanciullo”*
- Legge Regionale 30 dicembre 2009, n. 37 *“Norme per il sostegno dei genitori separati e divorziati in situazione di difficoltà”*
- Convenzione di Istanbul, 19 Giugno 2013
- www.associazionegea.it
- www.opsonline.it, storia e teoria della mediazione familiare.
- Tavolo interprovinciale di Coordinamento dei servizi pubblici di consulenza e mediazione familiare

dellaProvinciadiTorino:http://www.provincia.torino.gov.it/solidarietasociale/visionaliamo/gruppi_parola (Ultima consultazione 9 marzo 2016).

- C. Kavafis, "Itaca", <http://www.lameditazionecomevia.it/itaca.htm>