



**MASTER in MEDIAZIONE FAMILIARE e PENALE e in
MEDIAZIONE in ambito ORGANIZZATIVO-LAVORATIVO,
SANITARIO E PENITENZIARIO**

**CONFRONTO TRA IL MEDIATORE FAMILIARE E
L'OPERATORE D'ASCOLTO**

Valentina Luigia Sestu

Anno: novembre 2016 – maggio 2018

Indice

Introduzione	3
CAPITOLO 1	5
Elementi chiave nella mediazione familiare	5
1.1 Opportunità all'interno della Crisi	6
1.2 Requisiti per la mediazione	6
1.3 Il ruolo del mediatore familiare	10
1.4 Gli strumenti del mediatore	11
CAPITOLO 2	13
Elementi chiave nelle relazioni di aiuto di volontariato	13
2.1 Una società che ha bisogno del volontariato	14
2.2 Qual è il senso delle relazioni di aiuto nel volontariato?	14
2.3 I volontari "operatori di ascolto": alcune realtà e gli obiettivi	15
CAPITOLO 3	18
Confronto tra mediatore familiare e volontario operatore di ascolto	18
3.1 Lo strumento in comune: l'ascolto empatico	19
3.2 Il rischio comune: il coinvolgimento emotivo	20
3.3 Padova: la progettazione di uno sportello di ascolto	22
3.4 Formazione dei volontari operatori di ascolto	23
Conclusioni	25
Bibliografia	26
Sitografia	27

Introduzione

L'idea del confronto tra il mediatore familiare e l'operatore d'ascolto, figure differenti nei ruoli e negli obiettivi, nasce dalle contaminazioni Torino – Padova che sto vivendo in questi anni. Infatti, sicuramente lo svolgimento del Master presso l'Associazione Me.Dia.Re. mi ha dato la possibilità di conoscere i servizi e le attività che in quanto mediatori si possono proporre alla città, dall'altra da diversi anni a Padova sono all'interno di varie realtà associative che frequento quotidianamente, tramite le quali stiamo iniziando un progetto per la creazione di uno sportello di ascolto al cittadino.

Con questo elaborato intendo mettere in luce nel primo capitolo i punti chiave della figura del mediatore familiare. Una riflessione che è sottesa nell'elaborato, e non esplicitata, riguarda il mio modo di intendere le professioni di cura. In questi anni, soprattutto dopo l'applicazione della legge 4/2013, è tornato in auge un tema annoso: cosa sia la cura e quali siano le professioni che sono deputate a farlo.

Questo dialogo tra varie professioni lo sento particolarmente vicino perché da sempre sono stata combattuta tra il mio voler essere psicologa e il mio voler essere educatrice, pertanto cerco il mio spazio in vari contesti lavorativi, ricercando sempre quel lato della dedizione umana (più aderente al mondo delle arti) e al tempo stesso trovando applicazione degli aspetti diagnostici (connessi al mondo della scienza), intesi come mezzo, e non come fine. In questa mia ricerca di significati, si interseca il nuovo ruolo di mediatrice, di cui condivido l'aspetto umanistico e "artistico", che riconduce l'interesse alla persona, nel qui e ora del suo sentire in un contesto neutro. Vedo la professione del mediatore familiare come un'altra sfumatura di umanità; umanità intesa non come primo significato del termine, ossia come capacità di stare con gli altri e avere un approccio solidaristico, ma più come globalità del nostro essere "uomo per gli altri". Uomo tramite le sensazioni del corpo, tramite le mentalizzazioni dello

spirito e tramite le azioni concrete, che si possono realizzare ogni giorno. In questo senso ho scelto gli elementi principali della professione del mediatore, facendomi guidare da ciò che durante la formazione ha avuto più rilevanza, sia teorica, ma soprattutto pratica.

Invece, nel secondo capitolo faccio un accenno al mondo del volontariato, prendendo degli esempi di alcune associazioni presenti nel territorio padovano, tramite cui evidenziare degli aspetti fondamentali su cui vertono le relazioni di aiuto all'interno di un contesto di volontariato.

Il confronto, esplicitato nel terzo capitolo, si focalizza specialmente sugli strumenti, e trasversalmente anche sugli obiettivi, delle due figure in oggetto, trovando degli spunti operativi rispetto alla formazione che è in programma per i volontari che svolgeranno il ruolo di operatore di ascolto nel progetto padovano.

CAPITOLO 1

Elementi chiave nella mediazione familiare

危機

Crisi: pericolo e opportunità

1.1 Opportunità all'interno della Crisi

Il concetto di Crisi espresso in lingua giapponese è stato ripreso da diversi mediatori e cultori della materia come sintesi del campo di azione per la mediazione familiare: la crisi, il conflitto sono vissuti come pericolo, ma possono essere un'opportunità per la rinascita, per una nuova forma di confronto (Haynes & Buzzi, 2012; Parkinson, 2003 trad.it.). Morineau (2003) considera la *krisis* una delle fasi fondamentali all'interno del processo mediativo, che paragonato alla tragedia greca può dare spazio all'accettazione dei sentimenti e del dramma che i protagonisti vivono.

L'*opportunità* della crisi si manifesta prima di tutto dall'accettazione di "essere in un conflitto": se i confliggenti accettano tale condizione, intesa come fase di un processo, si mettono in una situazione di partenza favorevole per il confronto. Accettare significa darsi uno spazio per cercare delle soluzioni che i mediandi stessi vogliono trovare, e dal punto di vista del mediatore significa vedere una luce all'interno della fase che viene chiamata in più modelli "analisi della domanda".

La mediazione è stata oltretutto paragonata alla teoria del caos, definita infatti come una "scienza del processo, più che dello stato, del divenire più che dell'essere", e l'idea di essere dentro un processo, e non dentro uno stato definito, dà luogo all'*opportunità* espressa all'interno dell'ideogramma "crisi" (Gleick, 1988; Parkinson, 2003 trad.it.).

1.2 Requisiti per la mediazione

Come insegna Buzzi i requisiti per la mediazione si possono intendere come limiti alla stessa, con i quali le attività del mediatore insieme ai mediandi sono circoscritte e condivise. Tali requisiti sono trasversali ai principi fondamentali che anche Parkinson mette in luce (2003, trad.it.).

- a) La *volontarietà*, ossia la partecipazione volontaria di entrambi i mediandi.

Esiste anche una raccomandazione del Consiglio Europeo (n. R (98) 1)

che sottolinea il fatto che la mediazione non dev'essere forzata perché rappresenterebbe una contraddizione nella natura stessa del processo di mediazione.

Riguardo questo punto, non mancano le contraddizioni nel contesto italiano, considerato che la mediazione è stata inserita dal 2006 all'interno del Codice Civile nella sezione concernente la potestà genitoriale e i diritti e doveri dei figli, come alternativa alle disposizioni del giudice, il quale dovrebbe pertanto invitare le parti a tentare una mediazione. Nello specifico, l'art.337-octies recita: "Qualora ne ravvisi l'opportunità, il giudice, sentite le parti e ottenuto il loro consenso, può rinviare l'adozione dei provvedimenti di cui all'articolo 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". Il fatto che il giudice inviti i genitori a svolgere una mediazione crea dei vincoli che già di partenza ostacolano la natura della mediazione, andando contro proprio il primo principio, base fondamentale per creare autenticità e fiducia all'interno del contesto mediativo.

- b) Il *senso di responsabilità*, che sia il mediatore che i mediandi devono avere nei confronti delle decisioni prese all'interno della stanza della mediazione per rispettarle all'esterno.
- c) L'*assenza del giudizio* e il *rispetto per la diversità*. Tale capacità è richiesta specialmente al mediatore, che in quanto terzo e imparziale ha la responsabilità di far sentire a proprio agio entrambi i mediandi, senza indurre dubbi o perplessità rispetto al suo atteggiamento nei confronti dei fatti narrati e delle emozioni percepite.
- d) *Empowerment* dei partecipanti, che può avvenire su più livelli: il primo è la condivisione delle conoscenze, i mediatori assistono i mediandi nel raggiungimento di decisioni proprie, consapevoli e ponderate. Ciò può accadere solo se in primo luogo vi è una condivisione sincera delle

informazioni necessarie per prendere tali decisioni. Un altro livello di empowerment, specificato da Parkinson (2003, trad.it.) è la protezione dalle pressioni, affinché all'interno della stanza della mediazione si mantenga un equilibrio tra le parti, senza che uno dei due eserciti maggiore influenza o potere sull'altro.

- e) *Riservatezza*, il mediatore è tenuto alla privacy, anche nel caso in cui vi sia un invio dal giudice, il mediatore deve mettere al corrente egli stesso che potrà eventualmente solo dichiarare se i due interessati hanno o meno iniziato una mediazione, senza esprimere giudizi sull'evoluzione dei fatti. I mediandi stessi sono messi al corrente già al primo incontro della riservatezza. Nel caso in cui essi vogliano scrivere degli accordi, questi saranno scritti e firmati dai mediandi stessi, con la supervisione da parte del mediatore, non tanto per il contenuto degli accordi, ma per la facilitazione nella comunicazione e per garantire il rispetto dei vantaggi e delle richieste di entrambi i coniugi.
- f) *Focalizzazione sul futuro*, e non sul passato. La mediazione vuol essere uno spazio in cui i mediandi possano proiettarsi nel loro nuovo futuro e progettare nuovi equilibri familiari.
- g) *Competenza e capacità del mediatore*. Molto importante che il mediatore abbia bene a mente fin dove può e sa arrivare, in cui è preparato, considerando sempre l'eventualità di inviare ad esperti di altri ambiti per eventuali consulenze specifiche.

Nella normativa sulla formazione dei Mediatori Familiari A.I.Me.F. sono indicate le conoscenze e le capacità specifiche che un mediatore familiare deve avere e per le quali viene formato. L'insieme delle conoscenze specifiche della mediazione familiare sono le seguenti:

- l'opportunità, la struttura e lo svolgimento della mediazione, la suddivisione dei differenti compiti del mediatore nel corso delle differenti fasi del processo;

- la natura e le ipotesi fondamentali della mediazione, che consentono in particolare un rafforzamento della responsabilità individuale dei partecipanti al conflitto, nella loro capacità di dialogo, di cooperazione e realizzazione degli accordi;
- i figli e gli adolescenti nella mediazione.

Le capacità specifiche del mediatore familiare indicate nella normativa sono le seguenti:

- la neutralità nella partecipazione;
- la conduzione della negoziazione partendo dalle posizioni individuali per arrivare a una discussione equa e rispettosa degli interessi di tutti;
- l'accettazione delle differenze d'opinione e di interessi dei partecipanti al conflitto;
- l'arte di trattare i differenti rapporti di forza sul piano della relazione e su quello delle risorse;
- l'ampliamento, quanto al contenuto, del campo decisionale;

Le discipline e gli argomenti su cui il mediatore familiare dev'essere preparato sono i seguenti:

- Psicologia: la coppia, la sua formazione, la sua evoluzione, le sue crisi e i suoi conflitti; il bambino, il suo sviluppo psico-affettivo; la separazione, il suo impatto e le sue ripercussioni sui differenti componenti della famiglia; le ricomposizioni familiari
- Sociologia: l'evoluzione della famiglia, gli aspetti culturali ed etici
- Diritto: il quadro legale sulla famiglia, sul divorzio e sulla separazione personale dei coniugi
- Il funzionamento economico della famiglia
- La gestione dei conflitti: tecniche di comunicazione e di gestione dei conflitti
- Le relazioni con i professionisti coinvolti dal processo di divorzio e dalla separazione personale dei coniugi: magistrati/giudici, avvocati, notai,

assistenti sociali, psicologi, istituzioni e centri sociali, ecc. e le loro rispettive competenze.

Infine sono importanti anche i “requisiti esterni” affinché la mediazione possa avere luogo. Questi sono:

- h) L'assenza di procedure giudiziarie connesse;
- i) La presenza di terze parti collaborative;
- j) avere la possibilità di superare la scarsità di risorse.

1.3 Il ruolo del mediatore familiare

Un'immagine molto evocativa ripresa più volte all'interno della formazione presso l'Associazione Me.Dia.Re. è l'idea del mare in tempesta come conflitto. Stare dentro un conflitto altrui in quanto mediatore significa imparare a tollerare la tempesta, restare a galla, accettando il dolore, la sofferenza provata da entrambi i confliggenti. E con il riconoscimento di questa sofferenza e delle emozioni di entrambi, navigando a vista dentro il profondo mare, il mediatore può lentamente disegnare un quadro con i colori della loro tempesta, mettere una cornice, e quindi dare la possibilità a entrambi di sentirsi riconosciuti e accettati così come sono nel qui e ora, con i loro sentimenti e le loro ambiguità.

Il mediatore è terzo, neutrale e “equiprossimo”, non equidistante. Equiprossimo perché deve far sentire la sua vicinanza a entrambi, e non dimostrare di essere equamente distante. Secondo Morineau (2003 trad.it.) il ruolo del mediatore è “sentire l'altro”, essere ricettivo nei confronti dei sentimenti e delle emozioni dell'altro. Per poterlo fare c'è bisogno di formazione affinché il mediatore riesca prima di tutto a sentire se stesso e solo dopo potrà accogliere i sentimenti altrui, riconoscendoli come esterni a sé e puliti da interferenze personali. Morineau, nel suo libro *Lo spirito della mediazione*, continua descrivendo anche le virtù del mediatore, che sono le seguenti:

- Lo specchio: “il mediatore si pone, infatti, quale specchio che accoglie le emozioni dei protagonisti per rifletterle. Per fare ciò, egli ha bisogno di uno specchio pulito. E per giungere ad un simile risultato, il mediatore deve imparare a tollerare il silenzio di cui, spesso, egli ha molta paura” (cit. Morineau, 2003, trad.it., pag. 79).
- Il silenzio: la capacità di stare in ascolto significa anche tollerare la pesantezza del silenzio che si può creare nella stanza della mediazione, tramite il quale, si possono accogliere le emozioni e i sentimenti dei confliggenti.
- L’umiltà: si collega alla neutralità e alla capacità di ascoltare senza giudicare, facendo da facilitatore per la comunicazione delle emozioni del qui e ora.

Pertanto, per poter avere tali virtù, è necessaria un’accurata formazione che preveda non solo le conoscenze sopra descritte, ma anche una formazione “emotiva”, affinché gli aspiranti mediatori possano vivere sulla propria pelle, in sede formativa, perciò tutelata, i propri limiti, le difficoltà del contesto mediativo e possano essere per lo meno un po’ più consapevoli dei temi per loro scottanti, con i quali le proprie corde emotive potrebbero risuonare maggiormente, e quindi potrebbero “sporcare” lo specchio pulito di Morineau.

1.4 Gli strumenti del mediatore

In base anche a quanto descritto precedentemente, lo strumento principale è sicuramente il mediatore stesso, tramite la propria capacità di ascolto e di percezione empatica egli può riconoscere i sentimenti ai mediandi stessi, imparando a sentire prima di tutto se stesso, e poi gli altri, cogliendo le differenze e l’origine delle emozioni rispecchiate.

Oltre al riconoscimento emotivo (e quindi alla tecnica dello specchio) il mediatore può fare domande aperte, che aiutano il mediando ad aggiungere

informazioni funzionali a comprendere meglio il suo stato d'animo e utili per capire meglio i desideri di ciascuno dei due coniugi. Le domande orientate al futuro aprono paesaggi sulle prospettive dei mediandi, e in caso non ne abbiano, danno degli stimoli per una riflessione che non torni sempre indietro.

Molto importante la tecnica del riassunto, inteso come sintesi delle emozioni e dei sentimenti percepiti durante la discussione tra i mediandi (o durante gli ascolti individuali), che permette di dare un nome ai sentimenti riprendendo le emozioni che, durante il fluire delle parole, il mediatore non è riuscito a riconoscere al mediando.

La tecnica del reframing, permette una rielaborazione di quanto detto per rendere più positivo il concetto, togliendo il velo di negatività che il confliggente ha messo.

Fondamentali inoltre le idee creative, necessarie per trovare soluzioni insieme alla coppia e per entrare nelle dinamiche della coppia trovando sempre nuovi stimoli su come muovere le acque in una direzione nuova rispetto a quella dei mediandi (Parkinson 2003 trad.it; Morineau, 2003 trad.it).

CAPITOLO 2

Elementi chiave nelle relazioni di aiuto di volontariato

Quello che noi facciamo è solo una goccia nell'oceano, ma se non lo facessimo
l'oceano avrebbe una goccia in meno.
(M. Teresa di Calcutta)

2.1 Una società che ha bisogno del volontariato

Secondo il censimento ISTAT di dicembre 2017, i volontari attivi nell'anno 2015 erano circa 6 milioni, dato che, dal 2011, è aumentato del 16%. Sono tante le riflessioni in merito alle attività di volontariato in Italia, lo Stato stesso incentiva i giovani a dedicare il proprio tempo ad attività volontarie e di cittadinanza attiva, primo fra tutti il Servizio Civile Nazionale o Regionale, o il Servizio di Volontariato Europeo. Inoltre, con la riforma del terzo settore, è stata riconosciuta l'importanza delle organizzazioni di volontariato in quanto realtà che grazie a volontari forniscono servizi alla società.

2.2 Qual è il senso delle relazioni di aiuto nel volontariato?

Le riflessioni di Petrucci (2007) di circa dieci anni fa avevano già messo in luce alcuni punti fondamentali. Nel 2007 i volontari in Italia erano circa tre milioni e mezzo e Petrucci sottolineava che “la crescita imponente del volontariato oggi in Italia dimostra quanto questo universo eserciti sempre più una funzione di integrazione e/o di supplenza rispetto alla domanda di solidarietà sociale e come ogni volontario sia parte di una “rete” diffusa che intende affermare con l'azione modelli di solidarietà”.

Arcidiacono (2004) descrive il volontariato come una risorsa preziosa per trasmettere e mettere in pratica i valori di solidarietà e della partecipazione attiva nell'attuale contesto sociale delle grandi realtà urbane, dove le dimensioni egoistiche hanno assunto una valenza valoriale.

Quando il volontario si pone all'interno di una relazione di aiuto, si possono creare diverse situazioni a seconda della tipologia di utenza, per le quali egli dev'essere pronto e necessita una formazione ad hoc (Petrucci, 2007). Infatti, considerato che spesso le attività di volontariato raggiungono quella fetta di società che il servizio pubblico e privato non riescono a raggiungere, spesso il volontario si trova a gestire situazioni complesse, seguendo l'onda emotiva e solidaristica del momento. Ciò però non tutela il volontario che rischia di entrare

dentro dinamiche che potrebbero essere controproducenti, per lui e per l'utente (Petrucci, ibidem).

2.3 I volontari “operatori di ascolto”: alcune realtà e gli obiettivi

L'ambito del volontariato che si vuole esplorare in questa tesi riguarda coloro che si mettono a disposizione degli altri come “operatori di ascolto”, aiutando chi si trova in una situazione momentanea o perenne di disagio.

Diverse associazioni che promuovono l'interazione tra volontari e utenti per stimolare e creare relazioni di aiuto, tendono a curare l'aspetto formativo dei volontari, definendo i limiti entro cui un volontario può stare, per tutelare se stesso e l'utenza.

Prenderemo d'esempio alcune associazioni attive sul territorio padovano, per fare un confronto tra prassi e obiettivi che esse si pongono.

La riflessione andrà poi oltre, nel prossimo capitolo, con un confronto tra il mediatore familiare e il volontario che si attiva in un'associazione che si occupa di accoglienza e di servizi per il territorio.

Gli obiettivi delle associazioni che creano sportelli di ascolto sono variegati e coprono vari ambiti di interesse e di azione.

Nella città di Padova ci sono l'associazione Avvocato di Strada e Psicologo di Strada che collaborano attivamente, e interagendo nei servizi proposti. Nel sito di Avvocato di Strada leggiamo che “Avvocato di Strada Padova offre consulenza e assistenza legale alle persone senza fissa dimora, in maniera totalmente gratuita. Tutte le persone senza dimora possono presentarsi agli sportelli senza appuntamento. Una volta ricevute, le persone vengono seguite in tutte le loro problematiche. Lo sportello Psicologo di Strada, a partire dall'ascolto del problema segnalato dall'utente, si occupa di effettuare un'analisi della domanda al fine di individuare i bisogni e i disagi presenti. Oltre ad offrire le proprie competenze in ambito psicologico classico, Psicologo di Strada, si integra con l'attività giuridica, collaborando con Avvocato di Strada,

per chiarire agli utenti i loro diritti sociali esigibili, aiutando, inoltre, la persona a prendersi la responsabilità dell'atto giudiziario (sporgere una denuncia, o comprenderne le motivazioni e difendersi se l'ha ricevuta). L'ottica è quindi quella di rendere le persone partecipi e consapevoli della responsabilità civile o penale dei loro comportamenti, questo anche al fine di evitare di intraprendere percorsi giudiziari non sostenibili”.

Psicologo di Strada è un'associazione al momento esistente solo a Padova, che è stata creata proprio per supportare il lavoro di Avvocato di Strada e offrire un servizio a 360° gradi, tramite cui mettere a disposizione la propria professionalità a titolo gratuito, per coloro che non potrebbero permettersi in alcun modo tale servizio (neanche tramite il servizio pubblico, proprio perché essendo senza fissa dimora, non riescono ad usufruire dei servizi essenziali con il Comune dovrebbe idealmente fornire).

Psicologo di Strada presenta così i suoi volontari: “Psicologo di Strada è un'associazione padovana i cui volontari credono nel concetto d'inclusione sociale e nell'accessibilità dei diritti. Vogliamo creare una rete per l'umanizzazione degli interventi in ambito socio-giuridico, nell'ottica del diritto psicologico”.

Ci sono anche realtà associative più piccole che si occupano di servizi che corrispondono alle esigenze pratiche di chi è in difficoltà: servizi gratuiti di scrittura di Curriculum Vitae, supporto nella ricerca lavoro, fornire corsi di lingua italiana e di educazione civica, per conoscere meglio il paese in cui vivono e le sue regole sociali scritte e non.

Sono proprio queste attività che aprono riflessioni importanti sulla formazione dei volontari e il loro coinvolgimento emotivo con gli utenti. Infatti, trattandosi di attività apparentemente non intrusive, o comunque non esplicitamente tali, spesso i volontari si trovano a confrontarsi con la storia di alcuni utenti senza avere gli strumenti per tollerarla emotivamente, accettarla, e al tempo stesso gestirla.

Tramite l'attività di scrittura del curriculum gli utenti si affidano al volontario e raccontano la propria vita, ripercorrono i momenti in cui hanno iniziato a lavorare, i viaggi fatti, i cambiamenti e tutte i loro spostamenti; aprono armadi che non aprivano da tempo, che forse avevano anche deciso di non aprire più, o che probabilmente non avevano mai riaperto perché nessuno si era mostrato interessato a loro. Ma sicuramente prima di sedersi a fianco a quel volontario non avrebbero mai pensato che sarebbero state fonte di esperienza da scrivere in un curriculum. Gli obiettivi che sottendono tali attività sono strettamente connessi con l'empowerment delle persone: dare speranza, per riattivare la voglia di cercare un posto per se stessi nella società.

Per poter essere davvero di supporto, il volontario necessita di uno scambio formativo all'interno dell'associazione e ha bisogno di uno spazio in cui possa confrontarsi con gli altri e eventualmente chiedere dei momenti di ascolto per se stesso, a seconda della situazione e dei racconti ascoltati.

Un operatore di ascolto è sempre coinvolto in prima persona, con la sua emotività e i suoi valori, un volontario che si trova ad interpretare questo ruolo ha bisogno di tutele e di scambi formativi che lo aiutino a vivere nel modo positivo il suo servizio per la società (Petrucci, 2007).

CAPITOLO 3

Confronto tra mediatore familiare e volontario operatore di ascolto

La vita è una commedia per coloro che pensano,
una tragedia per coloro che sentono.

(Horace Walpole)

3.1 Lo strumento in comune: l'ascolto empatico

Come visto nel primo capitolo, il mediatore familiare deve fare molta attenzione a non confondere gli obiettivi con le proprie speranze, poiché, soprattutto per quanto riguarda il modello umanistico-trasformativo, egli non deve riporre speranze di alcun tipo rispetto a un'eventuale pacificazione tra i due mediandi, ma l'eventuale obiettivo è che ognuno dei confliggenti si ritenga riconosciuto e ascoltato prima di tutto dal mediatore e successivamente dall'ex coniuge, all'interno di una cornice che vede necessario migliorare la comunicazione nel caso in cui essi abbiano dei figli (Haynes & Buzzi, 2012; D'Alessandro & Quattrocchio, 2007; Quattrocchio, 2005).

Diamo spazio al significato del "riconoscimento" di cui tanto parla Morineau (2003 trad.it.), infatti è soprattutto su questo elemento che si fondano gli obiettivi e la formazione nella mediazione umanistica-trasformativa: riconoscere, nel senso di ascoltare, essere empaticamente presenti per poter dare un nome alle emozioni percepite e ai sentimenti trasmessi tramite i racconti dei mediandi.

La capacità di "rispecchiare" le emozioni, in maniera pulita, diretta e sintetica, necessita un allenamento costante nel periodo formativo, per favorire anche una maggiore consapevolezza del proprio pensiero emotivo, delle proprie sensazioni corporee e per migliorare le conoscenze lessicali riguardanti l'emotività.

Cogliere le sfumature, accettare le emozioni forti e non avere paura di nominarle, senza farsi condizionare dai propri giudizi rispetto all'intensità di alcune emozioni, può dare la possibilità ai mediandi di sentirsi ascoltati, trovando uno spazio in cui anche le emozioni socialmente non accettate, hanno un nome e non sono giudicate. Il mediatore, così come tutte le professioni di cura, dev'essere consapevole del limite del suo operato e con l'esperienza impara ad accettare le frustrazioni che una professione sociale scaturlisce. Oltretutto, considerato che il mediatore familiare è terzo e imparziale, non solo dovrà accettare i limiti delle sue azioni in quanto svolge una "professione di

cura”, ma anche in quanto professionista che non può dare dei consigli pedagogici, né interpretazioni psicoterapeutiche e né può forzare il dialogo tra le due persone, se in quel momento loro non sono pronte.

Parlando di riconoscimento empatico non si può non citare gli studi di Salovey (Goleman, 2011 trad.it.), che aveva definito l’intelligenza emotiva come un insieme di cinque abilità:

- *Conoscenza delle proprie emozioni*, cioè l’autoconsapevolezza, intesa come riconoscimento di un sentimento nel momento in cui si presenta;
- *Controllo delle emozioni*, strettamente connessa alla prima, poiché tramite l’autoconsapevolezza non ci si fa sopraffare dall’intensità dell’emozione;
- *Motivazione di se stessi*, intesa come la capacità di gestire e incanalare le emozioni verso un obiettivo da raggiungere;
- *Riconoscimento delle emozioni altrui*, l’empatia, la capacità di riconoscere le emozioni altrui, è stata approfonditamente studiata in ambito psicologico: essa si sviluppa già nei primi mesi di vita, tramite le prime interazioni: passando dalla semplice imitazione facciale, all’imitazione comportamentale e le strategie di *coping*, fino a un vero e proprio contatto visivo che vede le basi dell’intersoggettività e della connessione emotiva (Tronick, 2008, trad. it., Stern, 2009, trad.it., Lyon-Ruth et al. 1998). È stato anche dimostrato da diversi studi che coloro che hanno un’alta capacità empatica, tendono ad essere più altruista e dedicarsi agli altri (Marta, & Lanz, 2009);
- *Gestione delle relazioni*, intesa come capacità di comprendere le emozioni proprie e altrui al punto da sviluppare relazioni positive e capirne i meccanismi (Goleman, ibidem).

3.2 Il rischio comune: il coinvolgimento emotivo

Pertanto possiamo dire che uno degli elementi fondanti tra le capacità che un mediatore deve allenare è proprio la capacità di ascolto empatico, partendo dal

“conosci te stesso” per sapersi tutelare e saper riconoscere le proprie emozioni in un contesto intenso emotivamente come sono l’ambiente mediativo o di ascolto individuale. Saper distinguere le proprie da quelle degli altri è un altro fattore da considerare durante l’ascolto, perché possono esserci degli episodi simili a eventi vissuti precedentemente dal mediatore nella propria vita personale, e questo può complicare la situazione, o “sporcare lo specchio” come direbbe Morineau.

Partendo da questo elemento, forse il più “umano”, che chiunque può vivere nelle relazioni, professionali o meno, vorrei evidenziare come esso sia un fattore da non sottovalutare nell’operato di un volontario: il coinvolgimento emotivo “non previsto” e “fuori dal proprio controllo” è ancora più frequente e di difficile gestione.

A maggior ragione questo può capitare con il volontario che, come dice la parola stessa, sceglie di aderire alle attività di un’associazione di sua iniziativa, pertanto solitamente non vi sono requisiti particolari per diventare volontario attivo, se non la sua volontà e il suo interesse, così come non è prevista una formazione precedente al momento di adesione all’associazione. Perfino le associazioni che possono apparire “di categoria”, come quelle citate nel precedente capitolo, come Psicologi di strada Padova, o Avvocato di Strada, precisano che i volontari sono sia professionisti che non. Ciò è dovuto almeno a due ragioni specifiche: i nuovi volontari, attivi e con voglia di fare, sono sempre necessari per rinnovare il gruppo, dare nuova energia e fornire un aiuto a tutte le attività. Dall’altra, l’organizzazione di un’associazione di volontariato, che offre eventualmente anche servizi specialistici, comunque prevede spesso la presenza di due volontari in contemporanea, di modo da garantire sempre la presenza di uno formato professionalmente, e un volontario senza una preparazione specifica.

Diventa pertanto ancora più importante porsi la domanda riguardo al coinvolgimento emotivo dei volontari, quando non si tratta di associazioni di

“categoria”, ma associazioni in cui sono definiti i servizi, non le conoscenze pregresse (o presupposte) per essere volontario.

Come vedremo tra poco, questo aspetto è stato considerato centrale all'interno della progettazione di uno sportello di ascolto a Padova.

3.3 Padova: la progettazione di uno sportello di ascolto

La definizione dei servizi di un'associazione può essere una fase lunga, poiché in termini di progettazione è necessario partire dal territorio, conoscere i servizi che già sono attivi, creare delle reti sociali con le realtà che già esistono e trovare il modo di inserirsi colmando eventuali lacune.

Durante la definizione di uno sportello di ascolto è pertanto importante porsi degli obiettivi, ma la sfida più interessante è trovare il modo affinché essi siano in linea con le esigenze del territorio. Partire dal territorio prevede anche che non tu possa decidere a priori ma è necessario un periodo di studio e ricerca, per conoscere le effettive richieste delle persone che ne usufruirebbero.

Pertanto nella progettazione dello sportello di ascolto a Padova stiamo seguendo queste fasi:

- Costruzione di una rete di contatti attivi con altre associazioni affinché non si creino servizi “doppi” ma piuttosto si sfrutti la rete per diffondere i servizi e pubblicizzarli reciprocamente;
- Conoscenza delle persone che frequentano il territorio in cui è stata aperta la nostra associazione: si inserisce infatti in un contesto così detto “di degrado”, una piazza abbastanza centrale ma molto vicino alla stazione ferroviaria, e poco visibile agli occhi dei pendolari, perché nascosta tra le mura di palazzi amministrativi. Abbiamo attivato già da aprile 2017 sia dei corsi di italiano, sia uno sportello legale aperto a chi avesse problemi di varia natura. Questo sportello è stato attivato con degli avvocati che hanno seguito e supportato diversi utenti, affiancati da alcuni volontari dell'associazione. Tramite lo “sportello legale” siamo entrati a

conoscenza delle problematiche maggiori di coloro che frequentano la piazza, su cui si affaccia l'associazione: la gran parte di essi sono migranti, tra i quali diversi richiedenti asilo. Queste prime esperienze ci hanno sicuramente aperto le porte sulla tipologia di utenza con cui possiamo avere a che fare e ci ha permesso di porci degli interrogativi importanti sul target di riferimento e sul margine di azione che in quanto volontari possiamo avere.

- Preparazione di un percorso formativo per i volontari: avendo trovato delle linee da seguire rispetto al tipo di sportello che potremmo gestire, si è pensato di costruire un percorso formativo per la preparazione dei volontari all'ascolto.

3.4 Formazione dei volontari operatori di ascolto

Pertanto a prescindere dagli obiettivi specifici che un volontario operatore di ascolto può porsi, si sta organizzando una formazione, che vada ad approfondire delle tematiche trasversali a qualunque relazione di aiuto. I temi principali che saranno trattati sono:

- l'empatia e la capacità di ascolto; tramite cui mettere in luce gli aspetti basilari dell'empatia e prevedere un allenamento pratico al riconoscimento emotivo. Questo non tanto perché essi debbano imparare a utilizzare la tecnica dello specchio, strumento non richiesto ad un volontario, ma più per focalizzarsi sul linguaggio emotivo, troppo poco utilizzato o a cui non è data la giusta importanza. Pertanto anche solo sviluppare un linguaggio emotivo potrà essere utile nei momenti di supervisione o intervizione dell'associazione, oltre che come supporto per essi stessi in situazioni di intensità emotiva.
- la consapevolezza dei limiti di una relazione di aiuto, tanto più se come volontario.

- la tutela di se stessi: come operare affinché le relazioni instaurate non vadano oltre il limite che il volontario decide di avere.
- temi specifici sul tipo di utenza con cui si avrà a che fare. Nelle relazioni di aiuto con persone di altre culture è fondamentale imparare a riconoscere la diversità nel senso di “individuo diverso da me” o semplicemente “altro”, senza partire da differenze culturali, in quanto ogni vissuto è differente. Sarà oggetto della formazione imparare a riconoscere i significati culturali, poiché questi potranno essere dei valori aggiunti nei dialoghi, con l’obiettivo di imparare a conoscere l’altro, in quanto diverso da tutti gli altri, non per cercare conferme di stereotipi sociali latenti (Baccaro, 2017; Edelstein, 2013)

Conclusioni

Considerata la fase di progettazione a Padova e le riflessioni su cosa un mediatore familiare e in generale mediatore dei conflitti può mettere in pratica, posso certamente dire che al momento non ci sono conclusioni...ma solo progetti e nuovi inizi!

Bibliografia

- ARCIDIACONO, C. (2004) (a cura di) *Volontariato e legami collettivi. Bisogni di comunità e relazione reciproca*. Milano: FrancoAngeli
- BACCARO, L. (2017) *Identità migranti e Emozioni nella Relazione*. In *Rivista di Psicodinamica criminale*. Editore Associazione Psicologo di Strada. Anno X n. 1 pp.32 - 43
- D'ALESSANDRO M., QUATTROCOLO A. (2007) *La Mediazione Trasformativa come Prassi*, Quaderni di Mediazione, Anno II, n. 5.
- EDELSTEIN C. (2013) *L'epistemologia del "Noi" nel modello sistemico pluralista: il riconoscimento dell'Altro come processo circolare, dinamico e riflessivo nei percorsi di aiuto*, *Riflessioni Sistemiche* - N° 8
- HAYNES, J. M. & BUZZI, I. (2012) *Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione* Giuffrè Editore
- GLEICK, J. (1988) *Chaos*. Londra: Heinemann
- GOLEMAN, D. (2011) *Intelligenza emotiva. Che cos'è, perché può renderci felici*. (trad. it.) Milano: BUR Rizzoli
- LYONS-RUTH, K. et al. (1998). *Implicit relational knowing: its role in developmental and psychoanalytic treatment*. In *Infant mental health journal*, 19, 3, 282–289
- MARTA, E. & LANZ, M. (a cura di) (2009) *Psicologia Sociale*. (trad.it.) Milano: Mc Graw – Hill
- MORINEAU, J.(2003) *Lo spirito della mediazione*. (trad.it.) Milano: FrancoAngeli
- PARKINSON, L. (2003) *La mediazione familiare. Modelli e strategie operative*. (trad.it.) Trento: Edizioni Erickson
- PETRUCCI, F. (2007) *Evitare il superfluo – Considerazioni sulla relazione d'aiuto nel volontariato* Lecce: Ed. Pensa Multimedia, collana *Educazione e Ricerca sociale*.

- QUATTROCOLO, A. (2005) La mediazione trasformativa. Un modo d'intendere e di praticare la mediazione dei conflitti. Quaderni di Mediazione, n1. Punto di Fuga Editore, pp29-37.
- STERN, D. (2009) Il mondo interpersonale del bambino (trad.it.), Torino: Bollati Boringhieri (ed.or. The interpersonal world of the infant, Basic Books, New York, 1985)
- TRONICK, E. Z. (2008). Le emozioni e la comunicazione affettiva nei bambini (trad.it.). In RIVA CRUGNOLA, C. & RODINI, C. (a cura di) (2008) Regolazione Emotiva nello sviluppo e nel processo terapeutico, Milano: Raffaello Cortina, pp. 91-112 (ed. or. Emotion and emotional communication in infancy. In American Psychologist, 2, 112-11. 1989)

Sitografia

- <https://www.istat.it/it/archivio/207807> Censimento ISTAT delle istituzioni No profit – dicembre 2017
- <http://www.avvocatodistrada.it/sedi-locali/padova/>
- <http://www.psicologodistrada.it/>
- <http://www.me-dia-re.it>
- <http://www.me-dia-re.it/sostegno-psicologico-per-rifugiati-e-richiedenti-asilo-adulti/>
- <http://www.me-dia-re.it/sos-crisi/>