

**8 Giugno 2011 convegno: "I servizi di supporto alla persona, alla famiglia e alla comunità. Qualificazione e sviluppo della mediazione familiare a Firenze"**

**Intervento Dott.ssa Benedetta Geddes da Filicaia**

***"Il centro di mediazione familiare dell'azienda sanitaria di Firenze: ruolo e competenze"***

## **Introduzione**

Il Centro di Mediazione Familiare dell'Azienda Sanitaria n. 10 di Firenze ha iniziato la sua attività nel giugno 1997 all'interno del Consultorio situato presso l'antico Spedale degli Innocenti. Rappresentando uno dei primi centri pubblici per la mediazione familiare esistenti in Toscana il Centro è stato strutturato sin dall'inizio con presupposti di sperimentazione.

Ad oggi il servizio erogato fa capo a trentatré comuni dell'area metropolitana di Firenze.

## **Il centro di mediazione nell'ambito dei servizi pubblici: per una promozione della salute della comunità**

Il Centro di mediazione costituisce un contesto di prossimità per le famiglie del territorio fiorentino e interviene quando le famiglie sono in controversia o conflitto tra loro. In particolar modo il centro trova il suo focus specifico laddove si tratti di controversie tra genitori e pertanto situazioni che prospettano conseguenze sulla salute dei minori.

In considerazione di ciò, operando all'interno del consultorio pubblico e muovendosi nell'interesse della salute dei minori, il centro agisce in un'ottica più vasta di promozione della salute della comunità.

Il centro non ha caratteristiche sanitarie (quindi diagnostiche o di valutazione dei profili personali degli utenti), bensì quelle di un contesto che offre alle famiglie la possibilità di gestire in modo autonomo le controversie che le riguardano. Un luogo quindi che ha caratteristiche di promozione della comunicazione piuttosto che sanitario (si vedano gli aspetti logistici strutturali: tavolo tondo; pareti colorate; lavagna a fogli mobili), cioè un contesto in cui si sperimenta un metodo di costruzione d'interessi comuni ed accordi condivisi.

## **Il centro di mediazione nell'ambito dei servizi pubblici: per una giustizia riparativa**

Nel novero delle variegate situazioni di controversia in famiglia particolare attenzione è offerta alle separazioni e al divorzio, che tuttavia non costituiscono l'unico ambito d'intervento del servizio di mediazione.

Queste situazioni costituiscono un ambito privilegiato dal momento che, per quanto la separazione sta sempre più assumendo i "contorni" di un possibile assetto familiare, il separarsi è ancora associato (e vissuto) a significati di rottura, d'inevitabile scontro con un avversario da sconfiggere o rispetto al quale pretendere una "ragione". Con una prospettiva del genere la risorsa più disponibile per la collettività è ancora spesso costituita dal processo giudiziale che trasmette la logica somma zero: vincitore vs perdente (giustizia sanzionatoria). Tuttavia il processo giudiziale una volta che ha stabilito "chi ha torto" e "chi ha ragione" non è nella condizione di aiutare le famiglie a gestire le situazioni

critiche in cui si trovano, anzi è un processo che per sue caratteristiche intrinseche consolida le controversie, ovvero chi non ha trovato ragione farà ricorso per trovarla, chi ha invece trovato ragione non è detto che sia soddisfatto della soluzione individuata. Questo comporta il mantenimento della frattura della relazione tale da creare situazioni in cui i figli possono o perdere addirittura il riferimento ad uno dei due genitori oppure venire “sballottati” tra le ragioni dell’uno e dell’altro.

I centri di mediazione familiare s’inseriscono quindi ad oggi a pieno titolo nell’alveo dei laboratori di giustizia riparativa: confrontarsi non secondo la logica del “torto o ragione”, ma secondo un’ottica di condivisione di obiettivi e interessi comuni, primi tra tutti quelli relativi all’educazione e al mantenimento dei propri figli.

Agire in un’ottica di giustizia riparativa implica che tutte le parti coinvolte nel conflitto o controversia, siano considerate delle risorse e dunque chiamate a gestire il conflitto/controversia stesso, secondo un assunto di responsabilità nella generazione, nella composizione così come nel mantenimento della risoluzione. Il successo della “riparazione” è dato pertanto dal concorso di tutte le parti, rispetto al governo della gestione autonoma del conflitto o controversia che le ha viste coinvolte.

## **Il ruolo e le competenze del mediatore**

Il mediatore non è un ruolo con potere decisionale (non è un giudice che può decidere sulla soluzione di una controversia).

Il mediatore:

- è indipendente e terzo rispetto alle parti (non è un ruolo pertanto che dichiara chi ha torto o ragione);
- ha per obiettivo l’accompagnare la famiglia nella condivisione di obiettivi comuni a fronte dei quali costruire accordi o nuovi modi di gestire le proprie controversie;
- ha per obiettivo quello di ripristinare l’autonomia di gestire le proprie controversie e gli aspetti critici nella vita quotidiana (cioè quello che si prospetta è che le famiglie possano in futuro gestire i nuovi aspetti critici autonomamente senza necessità di ritornare al servizio; in tal senso la mediazione quindi è tanto più efficace quanto più è in grado di “sparire” dalla vita delle persone).

Il mediatore pertanto è un facilitatore della comunicazione, cioè un ruolo che per competenza è in grado di offrire e condividere con le parti strumenti comunicativi utili alla condivisione di obiettivi; è un ruolo deputato a individuare nella controversia quelle risorse che possono mettere in condizione una famiglia di ripristinare un’unità d’intenti nella gestione degli aspetti critici che riguardano la loro vita; è un esperto di dialogo, cioè di un processo che consente di passare dall’utilizzo dell’“io” e del “tu” all’impiego del “noi”.

## **Il centro di mediazione nell’ambito dei servizi pubblici: le attivazioni**

Il centro di mediazione familiare si occupa di conflitti familiari. Le richieste di attivazione poste al centro possono essere riassunte secondo le seguenti categorie:

### *Separazioni*

- accordi per la separazione consensuale

- decisione se separarsi oppure restare insieme
- accordi per la separazione in funzione di un progetto educativo comune per i figli che si basa sulla permanenza della genitorialità
- modifiche degli accordi di separazione
- accordi per la separazione sotto il solo aspetto dell'assegnazione della casa coniugale
- coinvolgimento del genitore non affidatario;
- conflitto fra genitore affidatario e figlio

### *Conflitti*

- intervento sul conflitto di coppia
- conflitto familiare

### *Consulenza prematrimoniale*

- consulenza prematrimoniale sulla base di controversie rilevate dalla coppia;

### *Famiglie ricostituite*

- rapporti tra i membri di famiglie ricostituite

### *Altro*

- accordi di frequentazione tra nonni e nipoti;
- intenzione di riformare la famiglia dopo la separazione;
- rielaborazione dei vissuti di separazione della coppia;

## **Gli utenti**

Alcuni dati relativi agli utenti

### *Tipologia di richiedente*

- il 55,2% delle richieste di accesso al servizio sono state fatte da entrambe i partner
- il 32,5% da Lei
- l'8,4% da lui
- l'1,9% dal giudice

### *Età media degli utenti*

- donne: 38 anni
- uomini: 41 anni

### *Utenti per luogo di nascita*

#### Donne

- 64,3% Toscana
- 14,9% Italia del Sud
- 4,5% Altre regioni
- 7,2% Altre nazionalità
- 9,1% Non pervenuto

#### Uomini

- 70,1% Toscana
- 15,6% Italia del Sud
- 3,8% Altre regioni
- 1,4% Altre nazionalità
- 9,1% Non pervenuto

#### *Utenti per titolo di studio*

##### Donne

- 14,9% basso
- 39,6% Medio
- 35,0% Alto
- 10,5 Non pervenuto

##### Uomini

- 16,2% basso
- 36,4% Medio
- 38,3% Alto
- 9,1 Non pervenuto

Riguardo quest'ultimo dato si nota come la maggior parte degli utenti presenta titolo di studio medio - alti (istituti superiori, corsi di laurea); questo dato sembrerebbe evidenziare come ad oggi la mediazione, essendo una modalità di riappropriazione delle capacità "contrattuali" dei cittadini e non una pura delega ad un soggetto terzo (il legale), richieda delle capacità di negoziazione che non tutti ritengono di possedere.

Se così fosse, in ottica di una reale ed efficace promozione della salute dell'intera comunità, diviene sempre più urgente che tutti gli attori coinvolti lavorino in modo coordinato e sistemico per un maggiore impulso dello strumento della mediazione come occasione per tutte le fasce della popolazione.

#### **Il percorso di mediazione**

Un percorso di mediazione tipo si svolge nell'arco di circa un mese e mezzo (8/10 incontri con cadenza settimanale). La durata di un singolo incontro è mediamente di un'ora, ma alcuni incontri possono richiedere anche tre ore.

Gli incontri possono svolgersi alternativamente sia in presenza di entrambe le parti che singolarmente a seconda dell'opportunità valutata dal mediatore nelle varie fasi del percorso. Talvolta, se ritenuto utile ed opportuno, possono essere attivati degli incontri anche con i figli delle coppie.

Ad un mese dalla fine del percorso viene effettuato un incontro di follow-up per verificare il reale ripristino delle condizioni di dialogo tra gli attori coinvolti nel percorso di mediazione ed il grado di successo dell'intervento stesso.

### **Casi in cui il centro valuta un invio ad altri servizi**

Vi sono alcune casistiche in cui il Centro ritiene opportuno inviare gli utenti a rivolgersi ad altri servizi. In particolare quando si configurano le seguenti situazioni:

- situazioni in cui si rilevano o si sospettano atti di violenza: invio a centri quali Artemisia o Ascolto Uomo; invio ai servizi sociali della Asl;
- situazioni in cui si rileva che gli accordi che potrebbero essere presi vanno nella direzione di non tutelare gli interessi di una o più parti: invio ad una consultazione presso un legale (quindi il diritto alla tutela dei propri interessi non può divenire un aspetto che garantisce il mediatore ma deve restare di competenza esclusiva di un consulente legale)
- situazione in cui si rileva che gli accordi possono andare nella direzione di mettere in condizione una o più parti di indigenza o critiche dal punto di vista economico-patrimoniale: invio ai servizi sociali
- situazioni in cui si rileva che vi sono aspetti critici in ordine al benessere individuale (sia di genitori che di figli, attraverso il resoconto dei genitori): invio ai servizi psicologici

### **La valutazione del servizio di mediazione**

Alla luce di quanto esposto è necessario che se inserisca la valutazione del servizio di mediazione, soprattutto laddove questo opera in ambito pubblico: il centro di mediazione si inserisce all'interno dell'architettura dei servizi con un proprio ambito specifico di intervento: la controversia in ambito familiare, a prescindere da quali siano i contenuti della stessa (l'educazione dei figli, aspetti economico-patrimoniali della gestione della realtà familiare, la riorganizzazione della gestione delle relazioni familiari in seguito o in presenza di una separazione coniugale).

E' rispetto dunque a questo ambito specifico di intervento che è possibile che un centro di mediazione pubblico venga valutato: la domanda che la comunità può farsi è dunque non se il mediatore ha dato ragione all'uno o all'altro, non se il mediatore ha definito gli accordi di una buona separazione al posto di un legale o di un consulente tecnico, non se il mediatore ha offerto indicazioni diagnostiche sull'uno o sull'altro, ma se il mediatore ha consentito che si ripristinasse la possibilità di:

- sedersi ad un tavolo insieme per parlare nonostante abbia sempre ritenuto che tu hai torto;
- imparare che per arrivare a raggiungere un accordo con te è necessario che metta da parte alcune delle mie rivendicazioni;
- tenere a riferimento ciò che ci unisce e non ciò che ci divide

e soprattutto

- imparare che quanto accade dipende anche da me