

cliente

- verificare sempre l'efficacia della comunicazione dell'empatia
- non fare interpretazioni
- non fare rivelazioni
- non fornire soluzioni
- non assumere atteggiamenti di conoscenza superiore
- non sottrarre spazi del colloquio al cliente, se non per opportune riformulazioni
- aver sempre ben in mente l'importanza di un percorso volto all'autonomia del cliente
- restare concentrati sul futuro (futurocentismo)

Inoltre per il mediatore:

- non lasciarsi coinvolgere e prendere le parti dell'uno o dell'altra (imparzialità/equiprossimità)

Abilità/capacità relative al "come fare" (anch'esse necessarie per una buona pratica) del mediatore e del counselor

- praticare l'ascolto attivo
- praticare il rispecchiamento empatico
- usare riformulazioni di vario livello

Inoltre per il mediatore:

- usare tecniche specifiche quali quella della reciprocità (spostare la visione del singolo nella dimensione della reciprocità di coppia) e della normalizzazione (convincere la coppia che i loro problemi sono normali e quindi risolvibili)

Quali tecniche possono utilizzare il mediatore e il counseling?

- la tecnica della riformulazione, (una modalità comunicativa d'ascolto e di relazione che consiste nel ridire e rioffrire all'emittente la sua comunicazione utilizzando o le sue stesse parole o altre pertinenti, a seconda che si voglia riformulare attingendo alle sue stesse parole, oppure in maniera più concisa o più chiara).
- la tecnica del confronto, (consiste nel mettere a confronto il cliente con contraddizioni presenti nella sua comunicazione. Si può distinguere:
 - il confronto tra due affermazioni verbali in contraddizione,
 - il confronto tra un'asserzione verbale e la comunicazione a livello non verbale,
 - il confronto tra un'affermazione verbale e la realtà chiamata in causa dallo stesso cliente),
 - la tecnica dei "sentiti", (consiste nella verbalizzazione degli stati emozionali. L'operatore deve intuire la qualità dello stato emozionale e valutare successivamente l'intensità, il contenuto o il tema portante)

- la tecnica delle domande, (la tecnica delle domande prevede varie tipologie di domande. Innanzitutto possono essere aperte/chiuso in base alla delimitazione della risposta che richiedono. E', però, opportuno specificare che in mediazione l'utilizzo della domanda è l'approccio comunicativo primario, invece, per quanto riguarda il counseling rogersiano, raramente si utilizzano domande specifiche volte ad ottenere informazioni.

- la tecnica del silenzio, (il rispetto del silenzio è il primo modo per dimostrare all'altro la possibilità di esprimersi secondo i suoi ritmi e le sue modalità). Le tecniche possono assumere caratterizzazioni e sfumature diverse a seconda dei due campi. Inoltre in mediazione l'operatore interagisce con la coppia ed è, quindi, fondamentale che anche nell'applicazione delle tecniche non perda di vista l'imparzialità.

Il mediatore e le fasi centrali del suo intervento

Prima fase: il compito del mediatore è quello di aiutare le persone coinvolte nel conflitto a definire il problema. È importante che il mediatore sostenga i clienti a negoziare una definizione congiunta del problema, che non supporti più una persona a scapito dell'altra.

Seconda fase: il compito del mediatore è quello di aiutare le persone a contrattare cercando di ignorare le posizioni dichiarate all'inizio ma concentrandosi sui loro veri interessi.

Terza fase: il mediatore aiuta ad elaborare delle soluzioni che tenderanno ad essere congiunte visto che il problema è appunto congiunto. Il mediatore accompagnerà i clienti nella valutazione dei costi e dei benefici di ogni opzione per poi aiutare la coppia a negoziare sulla scelta delle soluzioni.

Il Counselor e le fasi centrali del suo intervento

Prima fase: è volta al riconoscimento e alla definizione del problema da parte del cliente. Il compito del counselor è quello di comprendere e di facilitare l'espressione del cliente. È fondamentale, in questa fase, che il counselor si limiti alla sola comprensione, altrimenti il rischio potrebbe essere quello di trarre conclusioni personali.

Seconda fase: il compito del counselor è la stimolazione del cliente perché si determinino, attraverso riformulazioni figura-sfondo e riformulazioni chiarificazioni, incrinature nello schema mentale del soggetto. Al termine di questa fase, infatti, il cliente è in grado di considerare il suo problema da un'angolazione diversa.

Terza fase: è volta alla gestione del problema da parte del cliente. Compito del counselor è quello di facilitare il processo decisionale, che rimane comunque autogestito. Facilitare una decisione significa aiutare a pervenire alla defini-

zione del problema in termini concreti e cioè formulare varie opzioni di intervento, valutarne i costi e i benefici di ognuna per poi e compiere la scelta.

- La mediazione e il counseling come vengono regolamentate dal nostro ordinamento?

Attualmente in Italia la mediazione familiare non è una professione regolamentata, non esiste cioè un organo istituzionale vigilante (come un Albo o un Ordine professionale) né dei requisiti minimi definiti dallo Stato per poterla esercitare. Oltre che da figure professionali già strutturate, quali avvocati, psicologi, assistenti sociali, può essere esercitata da chiunque ritenga di possedere conoscenze e competenze adeguate. Recentemente la Legge n° 54 dell'8 febbraio 2006 - modificando l'articolo 155 del Codice civile - ha introdotto alcuni importanti aspetti legali per la mediazione familiare con l'introduzione dell'affido condiviso. Tale Legge, la prima in Italia sull'argomento, è frutto dell'opera del presidente dell'associazione "Crescere Insieme", Marino Maglietta, che dal 1993 si occupa da un punto di vista giuridico delle tematiche legate alla mediazione familiare e all'affido condiviso.

Anche per quanto riguarda il counseling non esiste una specifica normativa ma gli utenti del counseling e i counselor, come ogni cittadino, sono soggetti alla Legge ordinaria e alle istituzioni competenti: il Tribunale che, nelle sue diverse espressioni, applica quanto è previsto dalle leggi e dai codici; in particolare dal Codice Civile che regola le norme di esecuzione di un contratto o di un mandato; l'AGCM (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato) riguardo al rispetto delle norme che regolano la concorrenza, la pubblicità ingannevole e gli abusi relativi. Il Garante della Privacy che vigila sul rispetto delle norme relative al trattamento dei dati personali dei cittadini da parte dei singoli professionisti e persone giuridiche.

Benché la figura professionale del mediatore familiare non sia istituzionalmente regolamentata, esistono alcuni corsi di formazione che, essendo riconosciuti dalle Regioni ed erogati da agenzie formative accreditate, rilasciano un attestato di qualifica professionale di "Esperto Mediatore Familiare", titolo pubblico a tutti gli effetti. Lo stesso vale per la professione di counselor: nei corsi offerti dalle scuole di formazione si mutuano le tecniche dai principali modelli della psicologia.