#### Corso di formazione alla Mediazione Familiare

# La mediazione dei conflitti nel lavoro sociale: per una comunità resiliente



1 marzo 2023 Scuola Buzzi – Associazione Tracce di Luce APS ETS

Susi Lamieri

# Indice

2	Introduzione
4	CAPITOLO 1 - Origini e sviluppi del servizio sociale in Italia
7	CAPITOLO 2 - Il lavoro sociale di comunità
10	2.1 - La mediazione dei conflitti nel lavoro di comunità
12	CAPITOLO 3 - La mediazione dei conflitti nel lavoro sociale
14	CAPITOLO 4 -Servizio Sociale e Mediazione Familiare
19	CAPITOLO 5 - Il pensiero degli operatori sociale sulla mediazione dei conflitti
23	IPOTESI DI LAVORO
<i>30</i>	CONCLUSIONI

# Introduzione

Questa tesi nasce dall'incontro tra l'esperienza lavorativa, ormai ventennale, maturata nei servizi sociali, come assistente sociale e l'esperienza di formazione nell'ambito della mediazione familiare. Le domande che mi sono posta più volte durante il percorso sono state: quali sinergie possono esserci tra i due servizi dal momento che entrambi operano nelle relazioni e nel conflitto e hanno come primo obiettivo accompagnare gli adulti, siano essi genitori, coppia, parenti, o altro, nel riuscire a recuperare, nel disordine delle emozioni, punti di incontro? All'interno del servizio sociale è possibile pensare ad un servizio di mediazione, quale dispositivo di aiuto da offrire nel percorso di accompagnamento che il servizio sociale deve garantire a nuclei e famiglie? Se l'ipotesi fosse fattibile, come potrebbe essere strutturato?

Il servizio sociale professionale e la mediazione familiare sono due servizi, che pur utilizzando strategie e modalità operative differenti, si pongono importanti obiettivi comuni, come l'accompagnare i protagonisti delle controversie, verso un percorso durante il quale ognuno potrà sentirsi riconosciuto dall'altro, nei propri bisogni, paure, ansie ed aspettative. Entrambe le professioni, tra l'altro, pongono al cento dell'intervento la persona nella sua unicità e nel rispetto delle differenze di cui ognuno è portatore, promuovendo l'autodeterminazione delle parti e valorizzando il processo di comunicazione e la capacità delle parti ad apprendere nuove competenze relazionali.

Se è pur vero che esistono tante similitudini tra le due professione è anche vero che esistono differenze che determinano la specificità e l'efficacia di ciascun intervento: la mediazione familiare fonda la propria efficacia sull'assenza di giudizio e sulla neutralità dell'intervento, mentre il servizio sociale nel proprio mandato istituzionale, svolge anche una funzione di controllo ed esprime giudizi all'interno dei percorsi promossi dall'autorità giudiziaria, per la quale risulta essere l'occhi attento e vigile sulle situazioni. Al servizio sociale professionale è attribuita funzione di regia nel costruire e coordinare reti operative rispondenti ai nuovi e crescenti bisogni della popolazione. Il servizio sociale è inoltre chiamato ad essere parte interante della Comunità in cui opera, a conoscerne le caratteristiche e i bisogni e insieme ad essa, in modo partecipato, favorire processi di cambiamento e di maggior benessere.

La gestione del conflitto può diventare lo spazio di costruzione di nuove sinergie professionali a tutela di minori, famiglie o gruppi che vivono situazioni di disagio legate al conflitto e all'intera comunità. Affinché gli interventi siano efficaci e tutelanti è necessario promuovere strategie operative che puntino ad una gestione operativa integrata, mediante concertazione e cooperazione di tutti gli attori coinvolti a livello istituzionale, gestionale e professionale. Viste le caratteristiche attuali del lavoro sociale, caratterizzato da una forte complessità dei contesti, delle relazioni, da una molteplicità di

problematiche e dall'impossibilità di poter rispondere in modo standardizzato ai nuovi bisogni emergenti della società, sono necessarie misure specifiche e strutturate ma soprattutto nuovi punti di vista e prospettive con i quali volgere lo sguardo ai bisogni.

Ed ecco un'altra importante domanda che mi sono fatta nell'ipotesi di poter pensare ad un servizio sociale e di mediazione che si incontrino e trovino sinergie di intervento a favore di nuclei e famiglie nei percorsi di accompagnamento ma anche nella sfida più grande di un lavoro di comunità che siamo chiamati a svolgere, come anche cambiamento culturale e di sistema che si è andato strutturando nel tempo con i cambiamenti sociali e politici.

Noi operatori sociali cosa sappiamo della mediazione dei conflitti? La conosciamo? Ne conosciamo finalità e obiettivi? Consideriamo possibile un servizio di mediazione all'interno del lavoro sociale e di comunità?

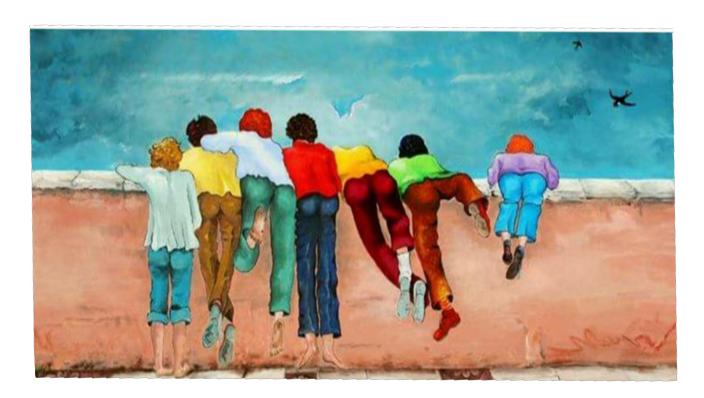


Figura 1 – Da documento interno di Pe.Lè. Percorsi di giustizia riparativa.

#### **CAPITOLO 1**

# Origini e sviluppi del servizio sociale in Italia

Il social work internazionale fa da sfondo all'origine e allo sviluppo della professione dell'assistente sociale in Italia. Quest'ultima pur intrecciandosi alle esperienze professionali di altri Paesi, come quelle francesi, inglesi e americane, ha anche caratteristiche proprie e peculiari. La comunità professionale fa risalire l'avvio della professione e il suo sviluppo storico al Secondo Dopoguerra.

L'Italia, a differenza di altri Paesi europei, vede un ritardo nello sviluppo di uno Stato nazionale. Sono in modo prevalente gli enti religiosi che si occupano degli interventi assistenziali.

Lo Stato non offre risposte pubbliche ai bisogni, ma emana provvedimenti in materia assistenziale. La più importante è una legge quadro dell'assistenza nel 1890, la cosiddetta Legge Crispi, che comporta la trasformazione delle Opere Pie in IPAB (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficienza), pubbliche ma a gestione privatistica e l'introduzione dell'Ente Comunale per coordinare l'Assistenza (ECA). Entrambi questi organismi risentono della presenza di fondi dedicati e questo comporta differenziazione dell'assistenza sul territorio nazionale.

In Italia, inoltre, nel periodo fascista nasce il paternalismo industriale: la presenza di una forte industrializzazione si associa ad un rafforzamento del legame tra azienda e famiglia, con la creazione di asili nido, mense, casse di soccorso contro malattie e infortuni, previdenza. L'idea alla base è che migliorando le condizioni di vita degli operai si impedisca il conflitto sociale. Il sistema fascista, per tramite di leggi e del suo apparato amministrativo, realizza così un suo sistema previdenziale sanitario e assistenziale.

Nel 1899 si costituisce l'Unione Femminile, nata per l'elevazione e l'istruzione della donna, per la difesa dell'infanzia e della maternità. La lotta per i diritti giuridici e politici delle donne si coniuga con quelle di un femminismo pratico-educativo, mirato alla realizzazione dei diritti sociali. L'unione porta avanti una notevole attività di assistenza e di formazione: nel 1919 apre scuole per operaie ausiliarie di fabbrica disoccupate, per analfabete, si mobilita per le profughe redente, apre sezioni della cassa di maternità, promuove scuole per assistenti sociali.

Dopo la fine della Prima Guerra Mondiale si sviluppa il servizio dell'assistente sanitaria visitatrice con funzioni polivalenti: sanitarie, assistenziali e sociali. Il compito della ASV è quello di visitare ogni ambiente sospetto di insalubrità. I bisogni sociosanitari a quell'epoca erano tanti, molti inespressi, sicuramente diversi da quelli di oggi. Le allora Assistenti Sanitarie Visitatrici (professione nata prettamente al femminile), oltre che essere impegnate nei servizi, si recavano a domicilio dei

cittadini per visionare e prendere atto delle condizioni igienico sanitarie in cui versavano i nuclei familiari (analisi del territorio) e trovare risposte di educazione e promozione della Salute per ogni singolo contesto. La visita domiciliare era riservata anche alle puerpere per essere aiutate nell'allattamento al seno, nella cura igienica del neonato e nell'allestimento dello spazio domestico dedicato al nascituro.

Per l'emergere del servizio sociale nell'Europa degli anni '20 fu fondamentale il contributo di René Sand. Lo stesso ha contribuito alla storia della professione sociale attraverso un confronto internazionale, partendo dalla connessione tra globale e locale, un tema di spiccata attualità in una realtà da una parte sempre più globalizzata e dall'altra resa sempre fragile dalle incertezze esistenziali e materiali e dalle 'invasioni' degli uni negli spazi degli altri; un mondo nel quale valorizzare la diversità e saperla trattare diventa un dovere etico; un mondo nel quale il servizio sociale ha il dovere di tenere insieme livelli differenti: globale e locale, politico e deontologico, dilemmi morali ed etica. Guardare fuori da noi, oltre i confini professionali e nazionali, è necessario per affrontare con consapevolezza sfide sempre più difficili pur se attraenti. In questa cornice, René Sand è un prezioso esempio di innovazione, per il suo sguardo aperto e attento a cogliere i cambiamenti sociali; credeva nell'uguaglianza di tutti gli uomini, nella democrazia e nella giustizia a tutti i livelli, nazionale ed internazionale. Sentiva che il social work, con i suoi valori, poteva essere uno strumento essenziale per il processo di sviluppo del principio dell'uguaglianza. Sand, come le "insigni colleghe" d'oltre oceano, riteneva che il servizio sociale dovesse essere analizzato su basi scientifiche al fine di sviluppare metodi e tecniche che negli Stati Uniti erano già in uso attraverso il casework (il processo di aiuto individuale considerato come: studio, diagnosi e trattamento) e i metodi del community work (lavoro di comunità) nei Settlement. Gradualmente, Sand mise in pratica l'idea di sviluppare un network internazionale attraverso conferenze mondiali. Nel 1928 ebbe luogo la Prima Conferenza Internazionale di Servizio Sociale a Parigi. La finalità della Conferenza era quella di pervenire ad una definizione condivisa di servizio sociale. Alla fine, i rappresentanti dei Paesi partecipanti si accordarono nel definire servizio sociale quell'insieme di interventi volti a: alleviare le sofferenze causate dalla miseria, collocare gli individui e le famiglie in condizioni normali di esistenza, prevenire i flagelli sociali, migliorare le condizioni sociale ed elevare il tenore di vita.

L'avvio della professione a livello italiano viene fatta risalire al Secondo Dopoguerra. È in questo periodo che nascono le scuole di formazione. Le scuole svolgono un'azione propulsiva per favorire l'inserimento del servizio sociale nelle strutture assistenziali e l'adozione delle sue specifiche metodologie. La contestazione del 1968 si riflette anche nel mondo del servizio sociale. Gli studenti

e molti operatori solidarizzano con movimenti e gruppi mobilitati contro l'autoritarismo e a favore di una maggiore partecipazione sociale e una migliore qualità della vita; si organizzano manifestazioni per ottenere servizi pubblici universalistici (casa, scuola, servizi sanitari). Gli anni Ottanta segnano un capitolo importante nella storia della professione per il riconoscimento del titolo professionale di assistente sociale e l'istituzione dell'Albo professionale. Il riconoscimento professionale si colloca in un momento di crisi del sistema welfare nel corso degli anni ottanta e novanta. Si assiste ad una complessità dei fenomeni sociali (immigrazione, conformazioni familiari, aumento degli anziani, ecc.) e parallelamente ad una contrazione delle risorse, ad una crescita dell'individualismo ma anche di movimenti solidaristici e cooperativistici e al maggiore protagonismo degli interventi sociali informali. Con la cosiddetta Legge Bassanini del 1997 viene introdotto il principio della sussidiarietà, secondo il quale, nello specifico dei servizi sociali, le decisioni che riguardano i cittadini devono essere prese dall'organo di governo maggiormente capace di interpretare i bisogni della comunità e di riconoscere e valorizzare le risorse presenti, cioè l'organo più vicino ai cittadini stessi. Questo nuovo assetto istituzionale si completa con l'introduzione, dopo 110 anni dalla Legge Crispi, della Legge quadro di riforma dell'assistenza Legge 328/2000: legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Questa legge ha ridefinito il profilo delle politiche sociale apportando molto elementi di novità e ha gettato le basi per la costruzione del lavoro sociale di comunità, "Community Social Work".1

\_

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> F. Biffi, A. Pasini, *Principi e fondamenti del servizio sociale*, Erickson, 2018, Capitolo 8.

# **CAPITOLO 2**

#### Il lavoro sociale di comunità

Fabio Folgheraiter, esperto di welfare e servizi sociali, illustrando il modello del "lavoro di comunità" insiste sullo scopo, che ha modalità di lavoro, di favorire l'assolvimento trasversale di funzioni e compiti di rilevanza sociale con il coinvolgimento di famiglie, associazioni e comunità, in una prospettiva di lavoro relazionale. Con la riduzione delle risorse a disposizione per il welfare e l'aumento della complessità della domanda di prestazioni sociali, in atto da tempo in Italia, anche i modelli di intervento sociale di presa in carico individuale hanno subito dei profondi mutamenti. Il lavoro di comunità si presta a essere descritto, in primo luogo, come un insieme di valori, tecniche, abilità e prospettive: hanno a che fare con la giustizia, il rispetto, la democrazia, l'empowerment e il miglioramento delle condizioni di vita di chiunque sia, a qualunque titolo, «svantaggiato». Le tecniche: riguardano invece la capacità di intrecciare relazioni con queste persone (oltre che con la gente, in generale), di comprendere il punto di vista altrui, di trovare un modo per «aiutare le persone ad aiutarsi», cosa che non esclude, talvolta, l'opzione di fare delle cose «al posto loro». Per alcuni operatori, i valori tipici del community work hanno valenza essenzialmente politica ed è così anche per i singoli cittadini, pertanto è necessario che questi ne assumano consapevolezza attraverso processi che partano dal basso-consapevolezza e azione.

Qualche riferimento normativo...

#### Costituzione Italiana

ART. 2 «La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale».

ART.3 «Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge.... È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale.... impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione».

ART.118. «Le funzioni amministrative sono attribuite ai Comuni salvo che, per assicurarne l'esercizio unitario, siano conferite a Province, Città metropolitane, Regioni e Stato, sulla base dei principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza. Queste sono tenute a favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà orizzontale».

Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"

ART.1 - COMMA 5. «Alla gestione ed all'offerta dei servizi provvedono soggetti pubblici nonché, in qualità di soggetti attivi nella progettazione e nella realizzazione concertata degli interventi, organismi non lucrativi di utilità sociale, organismi della cooperazione, organizzazioni di volontariato, associazioni ed enti di promozione sociale, fondazioni, enti di patronato e altri soggetti privati. Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha tra gli scopi anche la promozione della solidarietà sociale, con la valorizzazione delle iniziative delle persone, dei nuclei familiari, delle forme di auto-aiuto e di reciprocità e della solidarietà organizzata».

ART.6 - COMMA 3. «Nell'esercizio delle funzioni, i comuni promuovono, nell'ambito del sistema locale dei servizi sociali a rete, risorse delle collettività locali tramite forme innovative di collaborazione per lo sviluppo di interventi di auto-aiuto e per favorire la reciprocità tra cittadini nell'ambito della vita comunitaria».

Negli ultimi anni la domanda di sostegni e aiuti specifici e concreti ha subito un aumento in termini numerici e di complessità, per questo motivo il lavoro sul singolo sta rischiando di togliere spazio al lavoro di comunità.

Ma il lavoro di comunità può affiancarsi in modo complementare all'accompagnamento delle persone che si trovano in situazione di vulnerabilità, permettendo di entrare in contatto con i mondi, le rappresentazioni e i bisogni di un territorio e delle persone che lo abitano, in una relazione di scambio reciproco. Attraverso il lavoro con le storie di vita dei singoli si comprendono meglio le difficoltà di un contesto, che si intravede se queste difficoltà sono comuni ad altre persone che abitano in quella zona. Conciliare l'ottica di comunità con gli approcci con cui i professionisti sociali, educativi, della cura vengono oggi formati, significa non solo integrare le competenze specifiche tra di loro attraverso equipe integrate socio-sanitarie stabili, ma anche agganciarsi alle risorse informali della comunità e alle sue reti di prossimità. Occorre che il lavoro degli operatori si intrecci con quello di altri attori del territorio, intesi come enti del terzo settore, cittadini attivi e gruppi informali, in un'alleanza orizzontale che promuova lo sviluppo locale e il benessere della comunità. Privilegiando il lavoro con gruppi/associazioni di cittadini rispetto al lavoro sui singoli casi, il lavoro sociale di comunità genera una strategica apertura del raggio d'azione di un intervento di aiuto, che si irradia in una dimensione collettiva:

 processi partecipati in ogni fase: definire congiuntamente gli Interventi sociali a valenza collettiva per soddisfare gli interessi o i bisogni di interesse comune individuati, che le comunità stesse sentono come tali all'interno del proprio contesto;

- duplice centratura: interventi a sostegno delle persone e dentro la comunità, ponendo quindi attenzione alla persona che si accompagna e, contemporaneamente, alla società in cui vive;
- progettazione di servizi come luoghi per tutta la comunità, non solo come luoghi per le persone: se il compito di un servizio è di lavorare per una reale integrazione delle persone nella comunità, è quindi necessario questo cambio di prospettiva che mira a diffondere gli interventi sul territorio, in modo che l'emancipazione delle persone non si realizzi solamente all'interno dei servizi, ma che volga lo sguardo all'esterno ponendo le basi per la futura autonomia delle persone nella loro relazione positiva con il territorio e la comunità locale.
- La base da cui muove ogni intervento di comunità è il sentimento di care che ogni persona dimostra a vari livelli rispetto al luogo e al contesto nel quale vive, cioè l'operatore sociale di comunità deve avere la sensibilità di ricercare nelle persone l'interesse e la volontà di prendersi cura del luogo in cui abitano, la loro motivazione ad attivarsi.
- La comunità territoriale, che abita un determinato territorio, e che è composta non solo da singoli cittadini e famiglie, ma anche associazioni del terzo settore, gruppi informali, scuole, polisportive, centri sociali, servizi del territorio e altre realtà locali può far emergere bisogni di interesse collettivo per la comunità stessa. Si apre così alla possibilità che si generi una comunità di interesse, che senta la necessità di incontrarsi per condividere la propria visione e le proprie risorse per costruire strategie condivise che soddisfino bisogni a valenza collettiva. L'aumento della coesione sociale di questo tipo, se adeguatamente catalizzata e facilitata nei processi, seguendo il passo del gruppo nel processo di ragionamento riflessivo e partecipato, ha come conseguenza un aumento di coesione sociale e di sentimento di autoefficacia → si rafforzano i legami sociali tra i cittadini e gli attori di un territorio, per far sì che possano percepirsi non solo come membri della comunità, semplicemente perché abitano in un determinato territorio, ma anche suoi attori responsabili in grado di incidere sull'ambiente che abitano.



-Documento interno e figura 2 da "Costruire Comunità" di ASP Circondario Imolese anno 2022

# 2.1 La mediazione dei conflitti nel lavoro di comunità

Il lavoro sociale deve oggi fare i conti con una società in continua trasformazione: una società frammentata e disgregata, difficile da governare, contrassegnata da fenomeni che sfuggono al controllo e che moltiplicano squilibri e disuguaglianze. I Servizi Sociali sono dunque chiamati ad assumere sempre più i tratti di un Servizio Sociale di Comunità che preveda la presa in carico non del singolo ma dell'intera comunità.

Affrontare il conflitto nell'ottica dello sviluppo di comunità vuol dire trovare i percorsi perché lo stesso venga assunto localmente e utilizzato per la crescita della comunità stessa. Per intervenire nel conflitto è necessario saperlo leggere. Il conflitto è sempre un fatto relazionale e una costruzione sociale, ma è possibile evidenziarne alcuni elementi essenziali: gli attori, gli atteggiamenti e i sentimenti che suscita, le azioni e comportamenti che origina, la materia del contendere e il contesto. Per comprendere un conflitto occorre anche domandarsi a cosa serve, quali bisogni, desideri, interessi, valori, idee, affetti sono implicati, con quale strategia viene gestito, quali effetti provoca e quali sono i costi da sostenere.

L'approccio ecosistemico (l'ambiente e i diversi contesti di vita in cui ciascuno è inserito, incidano significativamente sul comportamento delle persone) suggerisce che il conflitto avviene sempre all'interno di un sistema che comprende le parti in conflitto. Il primo passo per identificare strategie di gestione efficaci è costruire la mappa degli attori o dei soggetti in gioco e di ciascuno di questi conoscere le preoccupazioni, le motivazioni, le esigenze, i comportamenti.

Se immaginiamo il conflitto come "evento" possiamo identificare tre fasi: una fase in cui c'è il rischio che emerga un conflitto: l'esplosione non si è verificata, ma è presente il rischio (si darà risalto all'azione di prevenzione); la fase dell'esplosione in cui il conflitto è presente con tutta la sua carica distruttiva: il conflitto è in corso, si sono aperte le ostilità (si cerca di limitare i danni); infine una terza, dopo il conflitto (si dovrà procedere alla ricostruzione).

La mediazione è una pratica di gestione dei conflitti che si è diffusa negli ultimi decenni in molti paesi e che può essere definita come un processo informale ma strutturato, ove le parti in conflitto si incontrano volontariamente, assistite da una terza parte imparziale per parlare del conflitto emerso. Il mediatore deve guidare nel processo di mediazione e per farlo deve essere terzo, godere della fiducia delle parti, oltre ad essere autorevole ai loro occhi: l'assenza di potere è, quindi, un elemento costitutivo. Possiamo intendere la negoziazione come un processo di problem solving nel quale, due o più soggetti, portatori di interessi in contrasto, cercano una soluzione accettabile per entrambi, in modo da salvaguardare la relazione e soddisfare il proprio interesse. Ne esistono due forme: la

negoziazione delle posizioni, che consiste nel prendere e rinunciare a una sequenza di posizioni fino a raggiungere un accordo sulla massima rinuncia possibile per le parti, e la negoziazione del merito, che al contrario va al cuore dell'interesse. Questo secondo tipo è preferibile perché gli attori si muovono all'interno di una strategia vinco-vinci. Per facilitare un processo di negoziazione, come nella mediazione, occorre godere della fiducia delle parti. Chi fa lavoro di comunità, o mediazione sociale, non interviene nella comunità al momento del conflitto. È presente nella comunità, costruisce rapporti e cura relazioni, collabora alla ricerca di soluzioni di problemi che non necessariamente sono definiti come conflitti.

Il suo essere dentro alla comunità, ma senza essere parte alle lotte interne, e il non avere potere gli permettono e lo obbligano a ricercare la fiducia nei membri della comunità per poter operare. L'intervento nel conflitto è solo un momento del suo lavoro; importante quanto si vuole, ma inserito in un percorso che è quello di comunità, di un sistema che comprende le parti in conflitto.

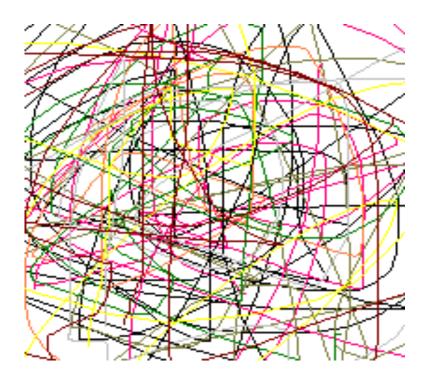


Figura 3 da Internet: raffigurazione il CAOS

# **CAPITOLO 3**

#### La mediazione dei conflitti nel lavoro sociale

"Il servizio sociale professionale e la mediazione familiare sono due servizi, che pur utilizzando strategie e modalità operative differenti, si pongono importanti obiettivi comuni, come l'accompagnare i protagonisti delle controversie, verso un percorso durante il quale ognuno potrà sentirsi riconosciuto dall'altro. nei propri bisogni, paure, ansie ed aspettative. I due interventi possono essere immaginati come due azioni che viaggiano parallele che di tanto in si incontrano e a volte si sovrappongono per poi distanziarsi nuovamente. Il servizio sociale professionale è un luogo di "trincea"; è uno dei servizi più vicini ed accessibili al cittadino, sia perché eroga prestazioni di grande utilità, sia perché è garantito con accesso universalistico e anche perché è totalmente gratuito. Il servizio sociale professionale è il posto dove si accolgono sofferenze, paure, incertezze, ma è anche il posto in cui la persona può sperimentare una relazione positiva, sentendosi accolta, compresa ed accompagnata verso la fuoriuscita dalla situazione problematica. Accedono al servizio sociale territoriale numerose problematiche, molte di queste riguardano la famiglia e stanno assumendo caratteristiche e proporzioni sempre più preoccupanti.

Ogni giorno noi professionisti dell'aiuto ci troviamo a fronteggiare difficoltà sociali, difficoltà economiche, precarietà lavorativa e precarietà abitativa. Quotidianamente ci troviamo di fronte a individui che a causa dell'attuale situazione socioeconomico con fatica riescono a trovare strategie di auto mantenimento stabili, cosa che sta determinando modelli di famiglia sempre più improntati alla temporaneità e all' incertezza. Si presentano ogni giorno alla nostra attenzione famiglie con problematiche differenti: genitori disorientati di fronte ai compiti educativi, coppie assorbite da dinamiche relazionali complesse, famiglie invischiate con i nuclei di origine, genitori che faticano ad essere veicolo educativo per i figli e a trasmettere loro valori e norme. Dal nostro osservatorio quotidiano vediamo genitori e famiglie che con difficoltà riescono a fronteggiare le tappe del ciclo di vita, connesse alla nascita e all'adolescenza dei figli. Vediamo, inoltre, famiglie dilaniate di fronte alla conflittualità, alla separazione e al divorzio e quando ciò accade il servizio sociale professionale deve poter camminare simultaneamente con la mediazione familiare, diventando uno dei principali invianti delle coppie consenzienti ai servizi specialistici di mediazione. Tale esigenza si fa sempre più forte in considerazione del fatto che assistiamo a separazioni così conflittuali che ci confermano che situazioni deprivanti dal punto di vista psico-sociale esistono non soltanto in quelle famiglie cosiddette "problematiche", tipicamente prese in carico dal servizio sociale, ma anche in quelle famiglie sufficientemente dotate di risorse sociali, economiche e culturali e che nonostante tutto mettono in atto vere e proprie guerre. Queste guerre, messe in atto dai confliggenti, sono così dure che pongono quale obiettivo prioritario la distruzione dell'altro, nonostante l'altro fosse stato precedentemente scelto per condividere il progetto di vita. Questa elevata conflittualità si basa sul fatto che ognuno delle parti aveva investito tanto in quel legame e riposto in esso numerose aspettative e speranze. Ciascuno aveva confidato nel fatto che quel legame avrebbe garantito l'accoglienza e la soddisfazione dei propri bisogni, che invece sono rimasti sempre più insoddisfatti, lasciando spazio nel tempo a sentimenti di delusione, dolore, tradimento, rabbia e rancore. Vediamo genitori così tanto impegnati a confliggere, che in quel determinato momento della loro vita, non riescono a pensare a nient'altro e a nessun altro, tanto meno ai figli che impietriti e attoniti assistono inermi alle guerre dei propri genitori. Sono conflitti che vengono alimentati quotidianamente da liti e tensioni che si traducono in continue denunce, strumentalizzazione dei figli, interventi inadeguati da parte di terze persone che, tra l'altro, tendono esclusivamente a rafforzare il conflitto.

Tali dinamiche relazionali ci restituiscono figli preoccupati, disorientati e impauriti che mettono in atto strategie di adattamento volte alla sopravvivenza emotiva ed evolutiva e che necessitano di interventi specifici e multiprofessionali per superare il disagio legato alla conflittualità genitoriale. Quando questo accade, quando i comportamenti dei genitoriali sono poco tutelanti per i figli, il servizio sociale professionale ha il compito di richiamare i confliggenti verso un progetto di genitorialità responsabile e rispettoso dei bisogni e del benessere psico-fisico dei figli. Questo progetto può essere attuato attraverso un percorso di mediazione familiare che va ad integrare gli interventi che il servizio sociale professionale mette in atto per la tutela dei minori e delle famiglie. In maniera naturale, l'intervento dell'assistente sociale e l'intervento del mediatore familiare viaggiano parallelamente, condividendo gli obiettivi da perseguire sia pure utilizzando strategie differenti per raggiungerli. Entrambe le professioni si pongono come obiettivo l'accompagnare i genitori verso la ridefinizione dei propri ruoli, ridefinizione che passa attraverso la riorganizzazione del sistema famiglia e la consapevolezza che si può non essere più coniugi, ma non si potrà non essere più genitori dello stesso figlio, perché si avrà sempre qualcosa di molto importante da condividere nell'interesse della prole. Entrambe le professioni, tra l'altro, pongono al cento dell'intervento la persona nella sua unicità e nel rispetto delle differenze di cui ognuno è portatore, promuovendo l'autodeterminazione delle parti e valorizzando il processo di comunicazione, che deve porre l'attenzione delle parti sul valore pedagogico dell'apprendere nuove competenze relazionali. Tante similitudini tra le due professioni, ma anche tante differenze che determinano la specificità e l'efficacia di ciascun intervento".

\_

<sup>3</sup> Articolo di A. Miscio, Mediazione familiare, 2017.

# **CAPITOLO 4**

#### Servizio Sociale e Mediazione Familiare

Se è vero che si possono attribuire alla moderna società "liquida" individualista e consumista, luogo dell'avere e non dell'essere, precise responsabilità nella disgregazione della famiglia, a maggior ragione è necessario che laddove l'evento separativo crei conflitto e disagio l'intera società, e in primis i servizi sociali, siano chiamati a prendersene carico. Ed è proprio all'interno di questa prospettiva sociale che operano quei professionisti che, a livello istituzionale o libero professionale, si interfacciano con la famiglia, e in particolare con quella separata. Tra questi professionisti hanno un ruolo centrale assistenti sociali e mediatori familiari, che esercitano la loro professione con strumenti tecnici e ruoli spesso diversi, ma sotto l'egida di valori e principi comuni.

Mediatori familiari e assistenti sociali sono accumunati innanzitutto da un sapere, come insieme di conoscenze tecniche organizzate; un saper essere, inteso come maturità e capacità di relazione; un saper fare, quale capacità di applicare le conoscenze tecniche acquisite; un saper divenire, come capacità di adeguarsi alle istanze di una società in continuo mutamento. Inoltre, entrambi questi professionisti operano in forza di una legittimazione formale, cioè il riconoscimento dell'esercizio della professione e del mandato sociale, e sono tenuti a rispettare un codice etico-deontologico, quale insieme di principi e valori che orientano il fare professionale.

La più grande affinità tra le due scienze, tuttavia, è probabilmente rappresentata dalla valorizzazione dei bisogni degli utenti, che vengono considerati centrali nella Mediazione Familiare, e sono addirittura oggetto del Servizio Sociale. Per comprendere in modo ancora più completo le affinità tra Mediazione Familiare e Servizio Sociale è utile partire dalla definizione della meno nota tra i due, ossia la prima.

L'art. 1 della Raccomandazione 1639 (2003) del 25 novembre 2003 del Consiglio d'Europa definisce la Mediazione Familiare «un procedimento di costruzione e di gestione della vita tra i membri d'una famiglia alla presenza d'un terzo indipendente ed imparziale chiamato mediatore»; «l'obiettivo della mediazione è di giungere ad una conclusione accettabile per i due soggetti senza discutere in termini di colpa o di responsabilità. L'accordo raggiunto è ritenuto idoneo ad una pacificazione e ad un miglioramento duraturi della relazione tra i coniugi».

La Mediazione Familiare guarda al conflitto come a un fatto naturale della vita, nella consapevolezza che, come è sorto, può essere risolto. Il Mediatore, imparziale ed equidistante, non si rapporta ai

<sup>2</sup> Sociologo e Filosofo Bauman: "l'esperienza individuale e le relazioni sociali segnate da caratteristiche e strutture che si vanno decomponendo e ricomponendo rapidamente, in modo vacillante e incerto, fluido e volatile").

coniugi contestando eventuali responsabilità all'uno o all'altro; al contrario, li accoglie e li accetta così come sono. Inoltre, tale professionista non si sostituisce mai alla coppia nella ricerca di soluzioni ai suoi problemi, non impone il proprio punto di vista "qualificato": piuttosto, esorta le parti a riattivare la comunicazione tra loro, lavora sulla loro autonomia e sull'empowerment, aiuta, quindi, i coniugi a trovare autonomamente proprie soluzioni e decisioni per riorganizzare la nuova situazione familiare in maniera soddisfacente per entrambi.

Obiettivo finale di questo lavoro di composizione del conflitto è la conclusione di accordi, che potranno eventualmente essere portati in Tribunale per essere omologati. La logica della Mediazione Familiare si ispira pertanto allo schema "win- win", poiché il suo obiettivo è che entrambe le parti escano vincitrici dal conflitto, ed è opposta allo schema "win- lose", tipico delle procedure giudiziarie. Essa anzi costituisce una validissima alternativa alla risoluzione delle controversie in sede giudiziaria in quanto gli accordi presi dalle parti sono frutto di una loro libera scelta, pertanto hanno molte più possibilità di essere rispettati rispetto alle statuizioni contenute in una sentenza di un giudice che non ha una conoscenza diretta della coppia e che decide secondo l'id quod plerumque accidit. Se così è, risulta evidente che mediatori familiari e assistenti sociali in comune hanno innanzitutto i valori. In primis, la centralità della persona umana, unica, irripetibile, titolare di diritti umani e di infinite potenzialità. Da ciò discende l'altro valore comune, ossia la fiducia nella capacità di autodeterminazione dell'uomo intesa come diritto di decidere per la propria vita, di scegliere e di partecipare. Il riconoscimento di questo diritto rinvia ad altri due concetti, ossia quello di autonomia, intesa come capacità di darsi le proprie regole effettuando poi le scelte ritenute opportune, e libertà, intesa come capacità di scegliere, di esprimersi, di agire.

Passando dai valori ai principi, che tali valori concretizzano al fine di creare un corpus metodologico e tecnico, anche qui se ne trovano moltissimi comuni alle due professionalità. Innanzitutto, il rispetto della persona, che significa rapportarsi a chi si ha di fronte con un atteggiamento di accettazione di tutte le sue caratteristiche, anche quelle negative, senza necessariamente doverle approvare; poi, il rispetto e promozione della globalità della persona, che comporta una valutazione attenta dei bisogni dell'utente, che va considerato nella sua complessità e unicità.

Ancora, il rispetto e la promozione dell'autodeterminazione, che parte dall'assunto che gli utenti conoscono i propri bisogni e sono in grado di definirli e soddisfarli, e comporta che il professionista stimola le parti a riappropriarsi delle loro capacità e a risolvere i loro problemi in autonomia. Altro principio comune è il rispetto della privacy e l'obbligo del segreto professionale, anche se per l'assistente sociale, in virtù del suo mandato istituzionale, tale principio può essere limitato da esigenze ancora più rilevanti.

Gli scopi del Servizio Sociale e della Mediazione Familiare sono anch'essi comuni. Anche se quest'ultima opera solo all'interno del conflitto familiare, mentre il primo ha una valenza omnicomprensiva, gli obiettivi di entrambi vanno letti nella loro valenza di promozione del benessere non solo della famiglia, ma dell'intero corpo sociale e delle sue relazioni con le istituzioni e la comunità di appartenenza. Inoltre, la Mediazione Familiare, mirando alla riduzione del conflitto familiare, come il Servizio Sociale svolge un'importante funzione di prevenzione del disagio sociale.

Nella Mediazione Familiare troviamo la strategia della negoziazione ragionata, quando il professionista partendo dai desideri e dalle aspirazioni delle parti, il Mediatore stimola le stesse a trovare delle soluzioni che concilino i loro desiderata in modo da soddisfare entrambe. Se è pur vero che la tecnica della Negoziazione viene appresa dai mediatori familiari in quella sede di ulteriore formazione che serve a conseguire tale professionalità, è di tutta evidenza come gli assistenti sociali ne applichino i principi, anche in modo inconsapevole. Quando utilizzano lo strumento del colloquio, quando realizzano un progetto di aiuto, gli assistenti sociali mediano tra le diverse istanze; quando interagiscono con famiglie altamente conflittuali, lavorano cercando di avvicinare le reciproche posizioni dei suoi componenti, suggeriscono un ventaglio di soluzioni possibili, proprio come si fa quando si utilizza la tecnica della negoziazione.

Fin qui si sono descritte, seppure sommariamente, le tante affinità tra Servizio Sociale e Mediazione Familiare; se ne analizzano ora le principali differenze, altrettanto profonde e radicali quanto le caratteristiche in comune. Innanzitutto, gli incarichi dei due professionisti sono diversi. Infatti, l'incarico del mediatore familiare è di tipo compositivo: egli deve ridurre la conflittualità e migliorare la comunicazione. L'incarico dell'assistente sociale, invece, ha confini meno limitati. Fermo l'obiettivo di ridurre la conflittualità, l'attività di quest'ultimo professionista è di tipo valutativo, in quanto indirizzata a una diagnosi, per la quale sono necessari colloqui con il minore e la famiglia, indagini, visite domiciliari e consulenze sociali. Poi, tra Servizio Sociale e Mediazione Familiare cambia il linguaggio, perché cambia il grado stesso della conflittualità tra gli utenti: altissimo nei casi trattati dal primo, meno esasperato in quelli di competenza della seconda.

Nell'ambito della Mediazione Familiare, infatti, l'alta conflittualità non è considerata mediabile: perché in tali situazioni possa iniziarsi una Mediazione è necessario che gli assistenti sociali, che dell'alta conflittualità sono professionisti, lavorino preliminarmente per ridurre il conflitto. Inoltre, gli strumenti della Mediazione Familiare e del Servizio Sociale sono differenti. Se la prima utilizza il geno gramma e la lavagna, gli strumenti utilizzati dal secondo sono più complessi.

Tra questi, ricordiamo la visita domiciliare, la documentazione e il sistema informativo, la riunione e il lavoro di équipe. L'unico strumento in comune tra le due professionalità è il colloquio, che però è

utilizzato con obiettivi diversi. Assistenti sociali e mediatori familiari, infatti, si servono del colloquio per raccogliere una serie di informazioni al fine di valutare la situazione dell'utente e di comprenderne i bisogni. Tuttavia, per il mediatore familiare tale attività ha il fine ultimo di elaborare gli accordi tra le parti, cui si accennava sopra; la valutazione della situazione dell'utente, effettuata dall'assistente sociale con l'aiuto del colloquio e di tutti gli altri strumenti di cui può avvalersi a questo fine, è invece volta a realizzare un progetto di aiuto confezionato su misura per il cliente.

Tale progetto rappresenta il risultato di un lavoro di mediazione tra le diverse istanze dei soggetti coinvolti (utente, assistente sociale, istituzione...) e gli obiettivi del progetto stesso. Un'ulteriore differenza è rappresentata dall'accesso delle parti. Infatti, quando l'assistente sociale si interfaccia con una famiglia conflittuale, lo fa o su mandato del giudice, o perché la situazione gli è stata segnalata da altri soggetti (scuola, altri componenti della famiglia ecc.). In caso di alta conflittualità familiare molto raramente le parti contattano l'assistente sociale per libera scelta. Al contrario, il ricorso alla Mediazione Familiare è sempre volontario. Vero è che il giudice può consigliarla, tanto che, secondo l'art. 155-sexies c.c., «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 155 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». Tuttavia, l'invio in mediazione è una facoltà del giudice, non un obbligo, tanto che ha per presupposto il consenso delle parti.

Altra diversità sta nel tipo di mandato dei due professionisti. Entrambi, infatti, operano in virtù di un mandato sociale e professionale, ma solo l'assistente sociale opera sulla base di un mandato istituzionale. Ciò implica che l'assistente sociale, tenuto a rispondere del proprio operato all'ente per il quale presta servizio, ha una funzione di aiuto, ma anche una funzione di controllo nei confronti dell'utente, a maggior ragione quando si relaziona con famiglie altamente conflittuali in virtù di un mandato del giudice; il mediatore familiare, invece, risponde solo alle parti; la funzione di controllo gli è totalmente estranea. Anche l'obbligo del rispetto della privacy, come si accennava poc'anzi, ha una valenza diversa per i due professionisti.

L'articolo 331 c.p.p., che prevede che «gli incaricati di un pubblico servizio che, nell'esercizio o a causa delle loro funzioni o del loro servizio, hanno notizia di un reato perseguibile di ufficio, devono farne denuncia per iscritto» è applicabile agli assistenti sociali, che se non denunciano incorrono in precise responsabilità civili e penali, ma non ai mediatori familiari in quanto liberi professionisti. Anzi, tutto ciò che accade negli incontri di Mediazione Familiare deve rimanere segreto: il mediatore

può comunicare al giudice e agli avvocati delle parti soltanto se la Mediazione è andata a buon fine o meno.

Infine, diverso per le due figure professionali è anche il rapporto con il giudice. Infatti, come si accennava precedentemente, l'assistente sociale è tenuto a svolgere una serie di attività a supporto dell'autorità giudiziaria, tra cui l'elaborazione di relazioni di segnalazione, il monitoraggio dell'intervento, la stesura di un resoconto finale scritto. Inoltre, l'assistente sociale fornisce chiarimenti ed eventualmente è tenuto a testimoniare.

Di contro, il mediatore familiare è tenuto alla massima riservatezza sul contenuto degli accordi, e non può essere chiamato a collaborare con il giudice.

In conclusione, più che valutare se siano maggiori le differenze o le affinità tra le due scienze di cui ci si è occupati, appare qui più utile ribadire l'importanza di entrambe come strumenti di promozione di una cultura in cui il conflitto, familiare e non, non viene ignorato, ma affrontato e trasformato in un'occasione di riflessione, crescita e conoscenza reciproca.<sup>3</sup>

<sup>4</sup> Articoli di servizio sociale: servizio sociale e mediazione familiare: similitudini e differenze di Federico Focà

# **CAPITOLO 5**

# Il pensiero degli operatori sociale sulla mediazione dei conflitti

Ed ecco un'altra importante domanda che mi sono fatta nell'ipotesi di poter pensare ad un servizio sociale e di mediazione che si incontrano e trovano sinergie di intervento a favore di nuclei e famiglie nei percorsi di accompagnamento ma anche nella sfida più grande di un lavoro di comunità che siamo chiamati a svolgere, come anche cambiamento culturale e di sistema che si è andato strutturando nel tempo con i cambiamenti sociali e politici.

Noi operatori sociali cosa sappiamo della mediazione dei conflitti? La conosciamo? Ne conosciamo finalità e obiettivi? Consideriamo possibile un servizio di mediazione all'interno del lavoro sociale e di comunità?

Ho posto a 6 colleghi 3 domande:

- 1) A che cosa serve la mediazione dei conflitti?
- 2) Come si potrebbe utilizzare la figura di un mediatore dei conflitti familiari all'interno dei servizi sociali?
- 3) Quali sono gli elementi di specificità della mediazione dei conflitti se la si considera un dispositivo di aiuto come gli altri previsti nel lavoro di accompagnamento alle famiglie?

#### Simona Cito: assistente sociale

- 1) La mediazione nei conflitti è utile non solo perché ci si pone in una posizione di ascolto e scambio, ma è altrettanto utile riuscire a negoziare in quelle situazioni di conflitto.
  - Credo che sia fondamentale riconoscere il punto di vista degli interlocutori, ma nella stessa misura è fondamentale avere una figura esterna-professionale che faccia riflettere e ragionare su eventuali strategie da mettere in atto e soprattutto riuscire a prevenire delle condizioni pregiudizievoli interne alla famiglia.
- 2) La figura del mediatore all'interno dei servizi sociali potrebbe essere inserita sul territorio come un servizio offerto al cittadino, tramite il Centro Per le Famiglie.
  - Il suo obiettivo essere un punto di riferimento e sostegno per tutte quelle situazioni conflittuali non solo tra genitori ma anche tra genitori e figli. Oppure può essere una figura interna ai Servizi Sociali e di supporto all'operato dell'Assistente Sociale.
- 3) Assolutamente è un dispositivo di aiuto con lo scopo di placare i conflitti extrafamiliari e preservare una relazione sana e funzionale!"

#### Manuela Tarozzi:

- 1) La mediazione serve per andare a risolvere il conflitto e le dinamiche distorte in essere fra due parti. La mediazione dovrebbe riuscire ad andare oltre al conflitto, e le parti dovrebbero riuscire a riconoscere prima o poi le diversità, i bisogni dell'altro. Se si riesce a riconoscere anche solo una delle tante diversità si può arrivare ad una situazione di meno stress fra le parti e può esserci la possibilità di cambiamento.
- 2) La figura di un mediatore in alcune situazioni complesse permetterebbe di fare un lavoro più mirato, ad esempio in una famiglia con figlio disabile, in una coppia di genitori separati e anche con i figli con genitori anziani. Il punto di vista di un mediatore potrebbe portare a vedere certe situazioni in modo diverso, ad avere una presa in carico diversa, più globalizzante e completa. E' una figura che potrebbe portare un arricchimento e che potrebbe concentrarsi di più sulla coppia per poi arrivare al figlio. A volte le coppie hanno bisogno di più spazio, sia singolarmente che non.
- 3) Gli elementi di specificità della mediazione dei conflitti potrebbero essere dettati da un tempo massimo entro il quale utilizzare la mediazione, ovvero un numero di incontri da fare entro un certo tempo e la presenza costante nelle equipe di lavoro. Mi viene da pensare che nei casi di separazione potrebbe arrivare a definire un calendario di gestione dei minori, così come potrebbe riuscire a mediare i rapporti di un adolescente con i genitori.

#### Fatima Rafthali: educatrice professionale

- 1) 1)La mediazione dei conflitti serve a recuperare l'oggetto della discussione per arginare eventuali tematiche che non collimino direttamente con l'oggetto della discussione. La mediazione dei conflitti necessita da parte di chi si pone come mediatore di essere elemento neutro e scevro da qualsiasi giudizio sia rispetto al tema che si intende affrontare, ma che nei riguardi degli interlocutori oggetto della mediazione. Obietto della mediazione dei conflitti è quello di riuscire ad arrivare ad una trattativa che consideri entrambi le parti come soggetti attivi protagonisti del cambiamento e dell'ipotetica risoluzione del conflitto; questo può avvenire se le persone terminano l'incontro avendo trovato in questi elementi che sostengano in modo paritario entrambi, pur avendo perso qualcosa entrambi.
- 2) Potrebbe essere inserita questa nuova figura con il ruolo di colui che offre elementi, strumenti da evidenziare ed affinare (sia per gli operatori ed anche per le famiglie) spiegandone l'utilizzo e le modalità di applicazione all'interno di setting prestabiliti. In un certo senso l'idea è quella

- che non sia un professionista che si pone ed interviene solo all'interno di dinamiche precostituite ma piuttosto all'interno di percorsi/formazioni. Una sorta di supervisione, questo rispetto ad ASP.
- 3) Le tecniche di risoluzione dei conflitti al di là che siano poste nei confronti delle famiglie, del singolo oppure all'interno di gruppi allargati, hanno dimostrato di poter offrire metodi validi per limitare i danni e strascichi che potrebbero emerge da situazioni irrisolte, logorate e di così grave dimensione da portare ad una perdita della relazione con altre persone- generando problematiche legate allo sviluppo anche dei minori indirettamente coinvolti. La mediazione dei conflitti familiari in questo senso potrebbe servire anche per riuscire a notare e lavorare in tempo utile.

#### **Guido Cenni: educatore professionale**

- 1) La mediazione dei conflitti è la miglior "arma" per risolverli nella maniera più adeguata e rispettosa per l'umanità. La mediazione richiede l'applicazione di un esercizio volto a ottenere il consenso tra tutti i partecipanti affinché ciò che poteva sfociare in un qualcosa di violento sia risolto con dialogo e azioni nonviolente.
- 2) Si potrebbe utilizzare per quelle coppie di genitori separati che continuano a litigare implicando i loro figli nel conflitto e che faticano a seguire le indicazioni del Servizio e/o delle AAGG. Potrebbe essere utile per quelle famiglie in cui certi avvenimenti destabilizzano l'equilibrio e portano a un clima inadeguato e distruttivo (p.e. adolescenti ribelli; dipendenze; segnalazioni da parte di FFOO; ecc.).
- 3) Ascolto, comprensione, attuazione di meccanismi dedicati al dialogo in forma costruttiva e nonviolenta, riduzione dei momenti di conflitto.

#### Silvia Del Bianco: assistente sociale

- 1) Dal mio punto di vista la mediazione dei conflitti permette alla famiglia di trovare un nuovo equilibrio, un punto di incontro e di ascolto reciproco, E' un occasione per provare a superare la rabbia e l'incomprensione a favore di una relazione funzionale al perseguimento di interessi comuni (es. un figlio).
- 2) All'interno del servizio sociale il mediatore potrebbe essere impiegato sia nei casi in cui l'autorità giudiziaria preveda un percorso di questo tipo, sia all'interno di un contesto

spontaneo e volontario, in cui la famiglia, a fronte del riconoscimento del problema, decida di volerlo superare.

3) L'elemento di specificità è porre al centro il superamento del conflitto, attualmente le relazioni famigliari sono spesso caratterizzate da precarietà, grave disaccordo e risentimento, occorrerebbe quindi inserire questa tipologia di intervento fra i dispositivi a sostegno delle famiglie.

Gli operatori intervistati valorizzano la figura del mediatore familiare (dei conflitti) all'interno del servizio sociale. Un unico punto di vista non è più sufficiente. E' quindi necessario che questa figura entri a far parte dei servizi che lavorano con le persone, famiglie, nella complessità delle vite e possa riuscire ad andare oltre al conflitto, per una presa in carico più funzionale e maggiormente riconoscente dei bisogni e dei valori delle persone. E' importante sapere dare voce ai protagonisti degli interventi, riconoscerne la specificità e fare un passo indietro come operatori dell'ascolto e della relazione.

Quali potrebbero essere sul territorio dell'Emilia Romagna e nello specifico del Circondario Imolese alcune ipotesi di lavoro in cui potrebbe essere valorizzato la figura del mediatore dei conflitti?

Vediamone alcuni.....

Il primo esempio è relativo alla mediazione dei conflitti nell'ambito dei servizi sociali.

Il secondo esempio è relativo alla mediazione dei conflitti nell'ambito del lavoro di comunita'.

#### IPOTESI CENTRO PER LE FAMIGLIE NEL CIRCONDARIO IMOLESE



Le linee guida per i Centri per le Famiglie della Regione Emilia-Romagna prestano attenzione e forniscono indicazione rispetto alle caratteristiche che devono avere le sedi dei Centri in quanto possono essere esse stesse elemento fondamentale al funzionamento del servizio.

Gli SPAZI dedicati alle varie attività e categorie di utenze:

- uno spazio dedicato all'accoglienza, che sia pensato anche per bambini che accompagneranno i genitori in visita al centro;
- uno spazio dedicato allo sportello informativo, che abbia le caratteristiche adatte a garantire l'opportuna privacy a chi vi accede;
- uno spazio dedicato ai colloqui con l'utenza, che garantisca accoglienza e riservatezza;
- degli spazi atti alla realizzazione delle attività organizzate dall'equipe del Centro, sia interni che esterni. Nel caso non sia possibile includere tutti gli spazi all'interno della sede principale, è possibile prevederli anche presso altri luoghi esterni alla sede che siano essi ad uso esclusivo o anche in condivisione con altri servizi.

Le linee guida regionali definiscono le soglie minime in materia di ORARIO di apertura: a 18 ore settimanali per quanto riguarda lo sportello informativo e a 24 ore settimanali per quando riguarda il numero di ore complessivo di apertura del centro.

Le SEDI periferiche dovranno garantire le caratteristiche minime previste in termini di spazi dedicati all'accoglienza, allo sportello informativo e ai colloqui con le famiglie. Affinché venga garantita la conoscenza delle attività del Centro presso le famiglie e la facilità di accesso ad esse, la sede deve connotarsi come luogo accogliente ed essere strategicamente localizzato, per quanto possibile, vicino ai luoghi maggiormente frequentati dai target di riferimento.

PERSONALE E RISORSE UMANE: le Linee guida regionali si focalizzano anche sull'importanza del personale dedicato alle attività al fine di un adeguato funzionamento dei Centri stessi. Nel modello organizzativo si riconoscono almeno tre figure professionali:

- il coordinatore, dedicato stabilmente al servizio, che presidia la gestione del Centro e il coordinamento con la rete regionale;
- il referente per ciascuna area di attività;
- una figura amministrativa, impegnata in misura variabile in relazione ai servizi erogati. Altre figure, interne o professionisti esterni, possono essere coinvolte ad hoc per esigenze del servizio.

#### AREE DI INTERVENTO:

1. AREA DELL'INFORMAZIONE: l'obiettivo prioritario è assicurare alle famiglie un accesso rapido e amichevole a tutte le principali informazioni utili per la vita quotidiana ed alla conoscenza delle opportunità che offre il territorio. L'attività informativa e di orientamento deve essere finalizzata a raggiungere la platea più ampia possibile di famiglie, attraverso l'utilizzo di più canali e strumenti.

Tra i vari filoni tematici, le campagne condotte si sono incentrate su:

- promozione delle attività dei Centri;
- bisogni emergenti a seguito della pandemia;
- promozione dell'affido e dell'affiancamento familiare;
- temi legati alla genitorialità e ai primi mille giorni di vita del bambino;
- temi legati all'adolescenza.
- 2. AREA DEL SOSTEGNO ALLE COMPETENZE GENITORIALI: attivano azioni volte a valorizzare le responsabilità educative dei singoli e delle coppie e a promuovere e sostenere lo sviluppo delle competenze relazionali. Oltre alle azioni rivolte direttamente alle famiglie, i centri promuovono e partecipano ad azioni di sensibilizzazione o formazione con altri operatori dei servizi presenti nel territorio, anche nella prospettiva di condividere percorsi di intervento e progettualità. Le azioni realizzate dai Centri per le Famiglie sono finalizzate prevalentemente al sostegno delle competenze genitoriali, valorizzando le risorse delle famiglie e dei genitori al fine di prevenire

eventuali rischi legati alle fasi delicate di transizione che attraversano la vita familiare di ogni nucleo, e si concretizza attraverso diverse attività, servizi ed interventi, quali:

- incontri dedicati ai temi legati alla genitorialità e ai legami familiari;
- conduzione di gruppi di approfondimento o tematici;
- consulenze tematiche e counseling genitoriali o di coppia;
- interventi di mediazione familiare: sostegno della riorganizzazione delle relazioni familiari in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia o di decisione di divorzio.
- attività laboratoriali o eventi ad hoc dedicati al sostegno della relazione genitore-bambino.

Tra le azioni attinenti all'area di attività finalizzata al sostegno delle competenze genitoriali, ricade anche la consulenza educativa rivolta a educatori e insegnanti, servizi di consulenza genitoriale, l'organizzazione di incontri, gruppi o attività laboratoriali sui i temi della nascita e della neogenitorialità, dedicati alla genitorialità in senso lato e i temi dell'adolescenza e dell'affido/adozione. Più contenute le attività legate ai temi della separazione e della conflittualità e l'attivazione dei gruppi di parola rivolti a bambini ed adolescenti figli di genitori in fase separativa.

Alcuni Centri per le Famiglie hanno disposto lo Spazio Neutro per lo svolgimento degli incontri protetti bambini-adulti, attività di mediazione familiare e percorsi di consulenza individuale

Nello specifico questa area si suddivide in 2 sottogruppi:

- Progetti dedicati alla natalità. Il principale obiettivo perseguito è sicuramente quello del sostegno alla genitorialità e dell'accompagnamento nei primi mille giorni di vita dei bambini. All'interno di questo obiettivo i Centri hanno utilizzato differenti modalità e strumenti, dai colloqui individuali, agli incontri di approfondimento e tematici, gruppi di genitori, laboratori e proposte di home visiting rivolti alle neo-famiglie. Non c'è uno strumento prevalente quanto spesso l'utilizzo di più strumenti in maniera sinergica.
- Progetti dedicati all'adolescenza. I principali obiettivi designati dalle progettualità presentate dai Centri sono stati rivolti a:
  - sostenere le famiglie nella loro funzione genitoriale e gli altri adulti di riferimento nel loro ruolo educativo nel rapporto con gli adolescenti;
  - accompagnare gli adolescenti nella loro crescita, attraverso una maggiore consapevolezza e conoscenza;
  - favorire la collaborazione tra i vari attori del territorio, valorizzando il ruolo del Centro per le Famiglie all'interno delle maglie della rete territoriale dei servizi che si occupano e si interfacciano con i minori in fascia adolescenziale;

- favorire lo sviluppo di reti sociali tra pari, attraverso la valorizzazione di esperienze di gruppo tra adolescenti, tra genitori di adolescenti e tra genitori e adolescenti, come spazio di dialogo, confronto, riflessione, condivisione e rielaborazione collettiva dei vissuti.
- 3. AREA DELLO SVILUPPO DELLE RISORSE FAMILIARI E COMUNITARIE: l'obiettivo è quello di promuovere il protagonismo delle famiglie con figli nel contesto comunitario, favorendo l'attivazione delle risorse personali e familiari in una logica di solidarietà, accoglienza e partecipazione alla vita sociale e di supporto ai cambiamenti, alle difficoltà, alle potenzialità che esprimono i bambini e le famiglie del proprio territorio. Tale area consente di far emergere opportunità e risorse presenti nel territorio e di metterle in circolo per favorire la coesione sociale. Quest'area è rivolta allo sviluppo delle risorse familiari in continuità con le altre aree di azione. Infatti, ulteriore obiettivo dei CpF è quello di promuovere la partecipazione delle famiglie al contesto comunitario, con ruolo di protagonista nel favorire cambiamenti sociali. Nel perseguimento di tal fine, viene favorita l'attivazione di risorse personali, familiari e comunitarie in un'ottica di solidarietà e condivisione. Tale scopo si traduce in una varietà di iniziative e azioni che comporta un impegnativo lavoro di collaborazione ed integrazione con altri servizi attraverso la condivisione e lo scambio di saperi e di strumenti di azione.

Tra le varie attività individuate:

- l'attivazione di gruppi di famiglie-risorsa e reti di famiglie
- gruppi di auto-aiuto
- azioni di animazione territoriale, promozione della cultura a sostegno delle giovani generazioni e altre progettazioni in generale
- attività volte pubblicazioni e produzione di documentazione, occasioni di programmazione concertale attraverso Tavoli di incontro.

AREE DI	
INTERVENTO	
INFORMAZIONE	• promozione delle attività dei Centri;
	bisogni emergenti a seguito della pandemia;
	• promozione dell'affido e dell'affiancamento familiare;
	• temi legati alla genitorialità e ai primi mille giorni di vita del bambino;
	• temi legati all'adolescenza

SOSTEGNO ALLE	• incontri dedicati ai temi legati alla genitorialità e ai legami familiari;
COMPETENZE	conduzione di gruppi di approfondimento o tematici;
GENITORIALI	consulenze tematiche e counseling genitoriali o di coppia;
	• interventi di mediazione familiare;
	attività laboratoriali o eventi ad hoc dedicati al sostegno della relazione
	genitore-bambino.
SVILUPPO DELLE	• l'attivazione di gruppi di famiglie-risorsa e reti di famiglie
RISORSE FAMILIARI E	• gruppi di auto-aiuto
COMUNITARIE	azioni di animazione territoriale, promozione della cultura a sostegno
	delle giovani generazioni e altre progettazioni in generale
	• attività volte pubblicazioni e produzione di documentazione, occasioni
	di programmazione concertale attraverso Tavoli di incontro.

#### IPOTESI MEDIAZIONE CONDOMINIALE NEGLI ALLOGGI DEL COMUNE

Progetto in attuazione gestito da ASP Circondario Imolese





### La mediazione negli alloggi di edilizia popolare

Per promuovere azioni di contrasto all'esclusione sociale e per la promozione delle risorse interne ai contesti e alle persone.

4 assi di intervento per il lavoro di comunità:

- 1) Incontro: Cabine di Regia
- 2) Relazione e supporto: Snodi di comunità
- 3) Socialità: creazione di eventi co-progettati
- 4)Accompagnamento all'abitare: Mediazione





#### Conclusioni

La gestione del conflitto può diventare lo spazio di costruzione di nuove sinergie professionali a tutela di minori, famiglie o gruppi che vivono situazioni di disagio legate al conflitto e all'intera comunità. Affinché gli interventi siano efficaci e tutelanti è necessario promuovere strategie operative che puntino ad una gestione operativa integrata, mediante concertazione e cooperazione di tutti gli attori coinvolti a livello istituzionale, gestionale e professionale. Viste le caratteristiche attuali del lavoro sociale, caratterizzato da una forte complessità dei contesti, delle relazioni, da una molteplicità di problematiche e dall'impossibilità di poter rispondere in modo standardizzato ai nuovi bisogni emergenti della società, sono necessarie misure specifiche e strutturate ma soprattutto nuovi punti di vista e prospettive con i quali volgere lo sguardo ai bisogni. Tutto questo per la costruzione di una comunità resiliente, capaci di non adeguarsi ai cambiamenti in atto, ma di modificarsi progettando risposte sociali, economiche e ambientali innovative ed efficaci che gli permettono di resistere nel lungo periodo alle sollecitazioni esterne e alla complessità.

Il lavoro nella relazione e la capacità di stare nel conflitto e di trovarne il senso sono le basi sulle quali si fonda il lavoro degli operatori sociale e dei mediatori. Insieme possono trovare il modo di "riparare" e nel riparare, come si sa, possono essere costruite altre bellissime opere d'arti.



Questa foto di Autore sconosciuto è concesso in licenza da CC BY-NC-ND