Studio Tracce di Luce della Dott.ssa Isabella Buzzi

Master in Mediazione Familiare

La mediazione familiare in aiuto a chi opera nelle comunità per minori

Elaborato finale di:

Dott.ssa Vittoria Vitali

Anni di Corso 2015/2017

Edizione R Codice AIMeF 294/2015

Indice

1) INTRODUZIONE 3

2) COSA SONO LE COMUNITÀ EDUCATIVE PER MINORI 4

3) FOCUS SULLA MEDIAZIONE FAMILIARE 8

3.1) Tecniche della mediazione familiare 12

4) MEDIAZIONE FAMILIARE IN COMUNITÀ EDUCATIVE PER MINORI 14

4.1) Quando risulta utile 15

4.2) Quando non è possibile utilizzarla 16

5) CONCLUSIONI 19

6) BIBLIOGRAFIA 20

1) INTRODUZIONE

Lavorando in una comunità educativa per minori e frequentando il master di Mediazione Familiare, ho pensato di provare a vedere come sarebbe possibile coniugare questi due aspetti.

Quando si lavora in una comunità per minori non si prendono in carico solo i minori, ma anche le loro famiglie.

Tranne che in rarissimi casi, uno dei compiti essenziali che spetta agli operatori della comunità è quello di permettere ai minori di incontrare le proprie famiglie.

Ovviamente questi spazi sono regolamentati e supervisionati dagli educatori in sinergia con gli assistenti sociali e i Tribunali dei Minori.

Occupandomi di questi spazi protetti mi sono accorta che ciò che stavo imparando in mediazione familiare poteva essermi utile nella gestione di questi momenti.

Quindi nel mio elaborato desidero per prima cosa dare una breve spiegazione sia su che cos'è una comunità per minori e come funziona sia su come funziona la mediazione familiare. Infine cercherò di unire questi due aspetti.

Ragionando su questo mio lavoro, mi sono resa conto che se spesso è possibile usufruire delle tecniche di mediazione, purtroppo non sempre ciò è possibile, ed è per questo che nel capitolo finale porterò un esempio per entrambe le situazioni.

Mi rendo conto che con questo mio elaborato mi allontano da quella che è la mediazione familiare in senso più classico, ma mi sembrava davvero bello ed importante provare a trovare un punto di incontro.

D'altronde se la mediazione familiare è così utile quando ci sono persone in conflitto, perché non dovrebbe esserlo fra minori e genitori che si trovano in situazione di confusione, smarrimento e spesso di contrasto fra loro?

Tengo a precisare che mi limiterò a parlare di *spazio protetto* e non di spazio neutro, in quanto io personalmente ho conoscenza solo del primo.

In conclusione spero di poter dimostrare che un mediatore familiare può avere davvero un ruolo importante durante le visite protette fra minori e familiari.

2) CHE COSA SONO LE COMUNITÀ EDUCATIVE PER MINORI

La comunità educativa per minori è una realtà residenziale di tipo comunitario gestita da operatori che lavorano su turni in modo tale da garantire presenza 24 ore su 24.

«Si intende una struttura educativa residenziale in cui l'azione educativa viene svolta da educatori professionali, pubblici o privati, dipendenti o in convenzione, laici o religiosi che esercitano in quel contesto la loro specifica professione in forma di attività lavorativa. Si caratterizza per un numero più elevato di ospiti (comunque entro i 12), per l'articolazione in piccoli gruppi o unità d'offerta autonome (in caso di capacità recettiva superiore) per l'articolazione in turni di presenza del personale educativo. Altre denominazioni: gruppo appartamento, comunità di accoglienza, comunità alloggio, ecc.»[1].

Queste accolgono minori provenienti da famiglie che presentano difficoltà tali da non poter garantire uno sviluppo sereno e armonico del minore.

«Fine della Comunità Educativa è integrare o sostituire le funzioni familiari temporaneamente compromesse, accogliendo il minore in un contesto educativo adeguato, contenendo i tempi dell'accoglienza ad un massimo di 24 (ventiquattro) mesi ed altresì favorendo la definizione di un progetto più stabile per il minore: ritorno in famiglia, affidamento familiare, adozione»[2].

Nella realtà i tempi di permanenza del minore in comunità possono essere molto più lunghi. Ci sono minori che rimangono in tali strutture fino al compimento della maggiore età.

«Vi sono, infatti, sempre più situazioni che non possono essere "affidate" ad una famiglia, casi particolarmente complessi o minori adolescenti multiproblematici, la cui collocazione in un nucleo familiare risulta essere spesso una soluzione fallimentare»[3].

È importante non confondere le comunità di tipo familiare da quelle educative: la prima «offre ai minori accolti l'attraverso di una famiglia finalizzato alla rielaborazione della propria storia di relazioni familiari. È bene specificare che la comunità familiare non diventa la famiglia reale dei minori che accoglie, come l'immaginario potrebbe suggerire, ma la famiglia simbolica»[4], la seconda «offre un percorso educativo senza essere famiglia e la propria specificità è quella di offrire l'attraversamento di una esperienza "fuori" dalla famiglia e senza la famiglia»[5].

---

[1] http://redentorebari.donboscoalsud.it/public/educatore_nei_Servizi_per_Minori/comunit_per_minori.pdf
[2] http://www.leggioggi.it/2016/03/26/comunita-educativa-per-minori-quali-sono-le-funzioni-e-i-tempi/
[3] *La comunità per minori. Un modello pedagogico*, Alessandra Tibollo, I territori dell'educazione, Milano, 2015, p.24
[4] Ibidem, p.32
[5] Ibidem, p.33

I minori arrivano nelle comunità educative o tramite un decreto del Tribunale dei Minori o tramite il Pronto Intervento.

Ogni minore ha un assistente sociale di riferimento che segue la sua situazione e il suo percorso all'interno della comunità educativa.

Oltre alle figure professionali quali gli educatori, le comunità educative per minori si avvalgono di altre figure quali: psicologi, neuropsichiatri, pediatri, etc. Questo per garantire al minore un pieno sostegno al fine di uscire dal disagio.

Le comunità educative per minori garantiscono tutti i livelli di cura: da quella psicologica a quella fisica, da quella scolastica a quella relazionale.

Molto importante è garantire ai minori una quotidianità sana che nelle loro famiglie era andata perduta.

Spesso i minori che arrivano nelle comunità educative hanno perso l'abitudine ad andare a scuola, mangiano in maniera disordinata, hanno il sonno-veglia completamente sballati, non sono in grado di dedicarsi alla cura del proprio corpo con costanza. Per questo è molto importante che gli educatori scandiscano le loro giornate con una sorta di routine.

Esempio di giornata con minori in età scolare:

ore 6.30 sveglia e colazione

ore 7.30 uscita dalla comunità per andare a scuola

dalle ore 8.00 alle 15.30 scuola

dalle 15.30 alle 16.30 relax

dalle 16.30 alle 18.30 compiti

dalle 18.30 alle 20.00 docce, preparazione zaini e relax

ore 20.00 cena

dalle 20.30 alle 22.30 relax

dalle 22.30 messa a letto

Questa chiaramente è una giornata tipo, ma è per rendere l'idea di quanto sia importante per questi minori avere la giornata scandita in maniera regolare.

A tutti noi sembra scontato che un minore vada a scuola, che faccia i compiti, che si lavi, ma per la maggior parte di loro non è così ed è bene con il tempo restituirgli tutto questo.

Come dicevo all'inizio del capitolo, i minori che vivono in comunità vengono affiancati da una equipe di esperti. Molto importante è che vengano seguiti da uno psicologo e, nei casi più seri, da un neuropsichiatra infantile. Sono minori che hanno vissuto nel disagio, nella sofferenza, nel dramma e hanno assoluto bisogno di poterne parlare con persone in grado di aiutarli.

Altri due aspetti molto importanti sono:

1. Le *telefonate protette*
2. Gli *incontri protetti*

Sia le prime che le seconde, chiaramente, variano da minore a minore (con alcuni ci sono regole più restrittive che con altri).

In linea generale le prime funzionano in questa maniera: l'assistente sociale o il tribunale indicano in che giorni, in che orari e chi può telefonare al minore in comunità. Quando arriva una telefonata viene inserito il vivavoce in modo tale che l'educatore presente possa sentire tutto e intervenire se nota che la telefonata sta prendendo una piega non opportuna. Per esperienza personale posso dire che spesso i genitori sapendo della presenza dell'educatore chiedono loro per primi di poter parlare anche con l'educatore e solitamente avviene per porgere domande.

Anche gli incontri protetti vengono stabiliti dall'assistente sociale o dal tribunale. La presenza dell'educatore è fondamentale.

Gli incontri protetti possono avvenire o all'interno della comunità stessa, o in un luogo "protetto" diverso dalla comunità o all'esterno della comunità. Questi ultimi sono incontri oserei dire un poco più liberi in quanto, pur essendoci l'educatore, il minore e il famigliare possono passare degli attimi di normalità come andare ad un bar o a comprare qualcosa in un negozio.

Per ogni minore deve essere redatto un PEI (Programma Educativo Individuale) in cui va segnato tutto quello che riguarda la vita del minore: da come interagisce con gli educatori a come interagisce col gruppo dei pari, da come si dedica alla cura del suo corpo e delle sue cose a come si dedica alla cura degli spazi comuni. Ovviamente è fondamentale che nel PEI vengano segnati tutti gli incontri protetti con una brevissima relazione.

Infine la responsabile ha fra i tanti compiti, quello di scrivere le relazioni sui minori. Queste relazioni servono agli assistenti sociali o ai tribunali per decidere come far proseguire il percorso del minore e, quindi, rivestono una grande importanza.

Per concludere questo capitolo mi sento di sottolineare quanto sia importante per chi lavora in una comunità per minori riuscire a ridare serenità e tranquillità al minore. La mia responsabile dice sempre che noi siamo operatori che si trovano a lavorare col dramma; la speranza è che il dramma, col tempo, non dico svanisca, ma passi in secondo piano, ridando così ai minori la speranza in un futuro migliore.

Filastrocca del bambino futuro

Sono un bambino, sono il tuo dono

Prima non c'ero e adesso ci sono

Sono il domani, dalle tue mani

Devi difendermi con le tue mani

Sono il futuro, sono arrivato

E sono qui perché tu mi hai chiamato

Come sarà l'orizzonte che tracci

Dipende da come mi abbracci

(Bruno Tognoli)

3) FOCUS SULLA MEDIAZIONE FAMILIARE

La mediazione familiare è un percorso che si propone di aiutare le persone a trasformare il conflitto da distruttivo a costruttivo.

Nella mediazione si pone l'accento, non tanto sul passato, ma piuttosto sul futuro tanto è vero che lo scopo finale della mediazione è quello di raggiungere un accordo che soddisfi le esigenze di entrambi. «Poiché la soluzione dei problemi coinvolge più persone, la soluzione scelta dovrà soddisfare tutti i partecipanti alla disputa»[6].

Un mediatore familiare si deve porre in maniera equidistante per permettere a chi partecipa alla mediazione di sentirsi ugualmente accolto e ascoltato.

Durante gli incontri il mediatore non dirà mai ai suoi clienti cosa fare o non fare, ma saranno loro a prendere qualunque tipo di decisione. Il mediatore deve entrare il più possibile nel mondo dei clienti: deve esplorarlo e renderlo al cliente il più fedelmente possibile

La mediazione dura mediamente 8-10 incontri, quindi è una via più rapida per raggiungere gli accordi. È anche molto più economica.

Il luogo di incontro è lo studio del mediatore, quindi è un posto neutro per entrambi.

Molto importante è strutturare lo spazio in modo tale che il mediatore risulti anche fisicamente equidistante dai suoi clienti, quindi si posizionano le sedute in modo tale che il mediatore risulti frontale e al centro rispetto alla coppia.

È molto utile l'utilizzo da parte del mediatore di una lavagna (costituita da fogli che poi si possano staccare) perché può utilizzarla per mettere nero su bianco i punti fondamentali che i clienti espongono, così che ad ogni incontro loro possano rivederli.

Lo strumento più importante che deve usare un mediatore è quello del *reframing*. In pratica deve il più possibile riformulare i concetti dei clienti. Questo è utile per diversi motivi:

a) Permette al mediatore di essere sicuro di aver inteso bene il pensiero del cliente.
b) Permette di rallentare il ritmo dell'incontro.
c) Permette al mediatore di dimostrare ai clienti di essere attento ad ogni loro pensiero.
d) Permette di sottolineare gli aspetti importanti e allo stesso modo di far passare in secondo piano gli argomenti meno importanti al fine della mediazione. «Concentrandosi sulle

[6] John M. Maynes e Isabella Buzzi *Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione*. Seconda edizione. 2012, Milano, p.61

informazioni utili e ignorando quelle che non lo sono, il mediatore mantiene il proprio ruolo e fa mantenere ai membri della coppia il loro ruolo di clienti»[7].

Come dicevo poco fa la mediazione si articola in diversi incontri, solitamente non più di 8-10.

Vi è un primo contatto telefonico a cui poi segue un primo incontro conoscitivo/illustrativo. In questo il mediatore fa da subito un riassunto della telefonata o delle telefonate (deve dimostrare ai clienti di essere equidistante e di non tenere informazioni nascoste). Dà poi delle informazioni su come si svolgerà la mediazione e lascia spazio per qualunque loro domanda.

Solitamente questo primo incontro è gratuito e proprio per questo dura meno di una seduta normale. Essendo un incontro conoscitivo è molto utile munirsi di opuscoli da lasciare ai clienti.

Se la coppia torna inizia la mediazione vera e propria. In questo incontro è bene che il mediatore consegni ai clienti il modulo per la raccolta dei loro dati personali e che faccia firmare l'accordo di partecipazione alla mediazione.

Il mediatore deve cercare di capire intorno a quali argomenti i clienti vogliono trovare un accordo e questi solitamente sono essenzialmente due:

1) L'organizzazione/cura dei figli
2) L'aspetto economico

Per ogni argomento solitamente si utilizzano 2 o 3 sedute.

1) *Cura dei figli*

Questo è un argomento che sta sempre molto a cuore ai genitori e, in caso di alta litigiosità, è sicuramente uno di quei terreni su cui il mediatore può puntare affinché il grado di conflittualità si abbassi.

Una delle tecniche che il mediatore può usare è quella di far elencare a ruota libera ai genitori quelli che sono i bisogni dei figli e man mano che loro enunciano scriverli alla lavagna. Questo permette alla coppia di riflettere poi in maniera più oggettiva su come organizzare gli orari di cura dei figli. Permette anche di abbassare il grado di litigiosità proprio perché i clienti si devono concentrare non sui loro bisogni.

Una volta ben chiari quali sono i bisogni e gli impegni dei figli si passa alla realizzazione di una tabella in cui si mette nero su bianco chi e quando si occuperà di loro.

[7] Ibidem, p.89

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1 sett.	M/M/P	P/M/M	M/M/M	M/P/P	P/P/M	M/M/M	M/M/M
2 sett.	M/M/P	P/M/M	M/M/M	M/P/P	P/P/M	M/P/P	P/P/M

È consigliabile iniziare a stendere le prime due settimane così da vedere se funziona e poi successivamente scrivere tutte le 4 settimane. Ogni familiare (o babysitter) è meglio che venga scritto con un colore diverso.

Vanno concordate anche le vacanze e le varie feste (compleanni, etc.) in modo tale che non si creino poi momenti di tensione.

2) *Aspetto economico*

Durante questi incontri il mediatore si occuperà di vedere insieme ai suoi clienti sia le entrate e le uscite sia i beni patrimoniali.

Per fare questo ha bisogno che i suoi clienti abbiano compilato un modulo riguardante appunto questi aspetti (modulo che il mediatore di solito consegna durante il primo incontro in modo tale che abbiano il tempo di reperire tutte le informazioni).

Anche in questo caso il mediatore farà ricorso all'uso delle tabelle.

Ne farà una per le entrate-uscite e questa tabella viene compilata in modo orizzontale:

VOCI	NOME MOGLIE	NOME MARITO	NOME 1 FIGLIO	NOME 2 FIGLIO
1 →				
2 →				

Solitamente ci si ritrova di fronte a più uscite rispetto alle entrate. In questo caso il mediatore può invitare i clienti a riflettere su tre possibilità per ridurre il divario:

a) Diminuire le uscite
b) Aumentare le entrate
c) Liquidare alcuni beni (soluzione meno consigliata).

Raccogliere queste informazioni serve da un lato a far comprendere ad entrambi la situazione e dall'altro è utile per condividere.

Per la divisione patrimoniale viene usata un'altra tabella:

BENE	VALORE	COMUNIONE/DIVISIONE DEI BENI	LUI	LEI
1				
2				

Questo tipo di seduta si articola in tre fasi:

1) Raccolta dati
2) Determinazione del bene per poterlo poi valutare
3) Distribuzione dei beni

È molto importante che da questa condivisione vengano alla luce tre aspetti: come mai quel bene è stato acquistato, quanto costa tenere quel bene e comprendere come mai il cliente vuole quel bene.

L'ultima tabella che viene utilizzata dal mediatore durante le sedute legate all'aspetto economico è quella della doppia entrata:

RIMANERE IN CASA

VANTAGGI SVANTAGGI

ANDARE VIA DA CASA

VANTAGGI SVANTAGGI

Una volta che i clienti hanno raggiunto accordi sia per quanto riguarda i figli che l'ambito economico è importante che il mediatore attui la tecnica del bombardamento che consiste in una serie di domande che servono a vedere quanto gli accordi presi siano forti.

Le domande sono:

1) Cosa potrebbe succedere se uno dei due dovesse cambiare città di residenza?
2) Cosa potrebbe succedere se uno di voi dovesse trovare un/una nuovo/a compagno/a?
3) Che cosa potrebbe succedere se uno dei due genitori si ammalasse gravemente o dovesse venire a mancare?

Queste domande vengono fatte una dietro l'altra. Per questo motivo si parla di "bombardamento".

Se tutto procede bene il mediatore può iniziare a scrivere l'accordo.

Il mediatore deve dare la possibilità ai suoi clienti di leggere l'accordo prima della firma in modo tale che se ci sono dubbi o obiezioni o errori la coppia può farlo presente e parlarne.

Una volta che l'accordo è perfetto lo si può far firmare.

Arrivare all'accordo è chiaramente fondamentale perché si possa dire che il percorso di mediazione abbia avuto successo, ma conta anche molto il fatto che i clienti abbiano imparato a gestire la conflittualità cosicché in un futuro potranno affrontare i cambiamenti con più serenità.

3.1 Tecniche della mediazione familiare

Una delle tecniche più usate dal mediatore è quella del *reframing* che consiste nel restituire sinteticamente quello che la persona dice. Questa tecnica permette al mediatore di rallentare il ritmo, di far sentire le persone realmente ascoltate e di essere sicuro di aver capito cosa gli stanno comunicando.

«Il processo di sintesi chiarisce ed esplicita le aspettative delle parti e le aiuta ad adottare correttamente il loro ruolo di clienti della mediazione.

Il mediatore non riassume tutto quello che i clienti dicono. Sceglie di riassumere quello che reputa più importante […] Concentrandosi sulle informazioni utili e ignorando quelle che non lo sono, il mediatore mantiene il proprio ruolo e fa mantenere ai membri della coppia il loro ruolo di clienti»[8].

[8] Ibidem, pp.88-89

Utilizzando molto la tecnica del reframing diventa più semplice non cadere nella "trappola" del transfert (proiettare sull'altro le proprie emozioni) e del controtransfert (le emozioni dell'altro).

È molto utile durante il percorso di mediazione che il mediatore ponga molte domande.

Porre molte domande permette sia al mediatore di comprendere meglio che, e direi soprattutto, ai clienti di spiegare bene quelli che sono i loro pensieri.

Altra tecnica molto utile è quella di nominare le emozioni. Se ad esempio un membro della coppia parlando risulta aggressivo è utilissimo che il mediatore intervenga dicendo "Sento molta rabbia nelle tue parole". Nominare le emozioni permette ai clienti di attivarsi cognitivamente e li fa sentire capiti.

Può capitare che il mediatore percepisca un sentimento sbagliato, ma in ogni caso nominarlo permette poi al cliente di correggere il mediatore e di spiegarsi.

4) MEDIAZIONE FAMILIARE IN COMUNITÀ PER MINORI

Come espresso nell'introduzione, lavorando in una comunità per minori e frequentando il Master in Mediazione Familiare, ho iniziato a chiedermi come questi due mondi, apparentemente lontani, potessero unirsi per rendere il lavoro in comunità più proficuo.

Tantissime volte relazionandomi con i genitori inconsapevolmente mi sono ritrovata ad usare uno stile da "mediatrice".

I genitori dei minori sono per noi utenti quanto tanto lo sono i loro figli. Spesso sia durante le telefonate, che durante gli incontri protetti, esprimono il desiderio di poter scambiare due parole o con noi educatori o con la responsabile. Hanno bisogno di sentirsi rassicurati, di sentirsi parte della vita dei loro figli pur non vivendo più con loro. Sono pieni di paure, di ansie e spesso anche di rabbia. Si chiedono come sia possibile che "proprio a loro" sia stato allontanato un figlio.

Non è sempre facile rapportarsi con loro. Bisogna essere empatici senza però farsi coinvolgere eccessivamente. Ricordo di una volta che stavo seguendo un incontro protetto fra il minore M.F. e sua madre (il padre aveva preferito lasciare la stanza dove si svolgeva l'incontro) ed ad un certo punto il minore ha iniziato a rimproverare la madre di non averlo saputo proteggere dal padre (il suo è un caso di violenza domestica). Io nell'ascoltare il minore, purtroppo, mi sono lasciata coinvolgere e ho permesso che questo tipo di comunicazione poco proficua durasse fin troppo. Fortunatamente è intervenuta la mia responsabile che ha ripreso in mano la situazione. Questo esempio proprio per sottolineare quanto sia importante mantenere la giusta distanza, senza però dimenticarsi di essere empatici.

Spesso questi genitori hanno bisogno di sentirsi rassicurare, consigliare, ascoltare.

Nel capitolo dedicato alla mediazione familiare ho parlato di tecniche della mediazione: una delle tecniche più usate è quella del *reframing*. Anche durante gli incontri protetti o le telefonate, questa funziona molto bene. Si deve tener conto che la famiglia e il minore si vedono o sentono solo in queste occasioni e, quindi, le emozioni e le cose da dirsi sono sempre molte. Questo comporta che spesso non si ascoltino realmente perché sono più impegnati a voler parlare. I discorsi si accavallano uno con l'altro. Per questo io personalmente ho notato che riformulare può essere di aiuto per garantire in primis un ascolto migliore uno dell'altro e poi anche per rallentare il ritmo.

Molto sovente durante le telefonate, invece, mi sono ritrovata ad indicare quali sentimenti mi stavano trasmettendo "Ti sento arrabbiata"; "Sento la tua tristezza". Anche questo è uno dei modi in cui un mediatore riformula. Non sempre la riformulazione è semplice, capitano delle volte che sembra che neanche ti stiano ad ascoltare, ma i risultati si vedono col tempo.

Riassumendo brevemente come funziona la mediazione familiare ho scritto che essa si svolge in un luogo neutro per entrambi i clienti. Negli incontri protetti non sempre è così, dato che alle volte si svolgono direttamente in comunità (quindi è un luogo che per il minore rappresenta la quotidianità), ma anche se ciò è vero rimane in ogni caso un luogo dove sia i minori che i genitori sanno di potersi parlare con tranquillità.

È chiaro che durante questi incontri lo scopo non è quello di arrivare ad un accordo scritto, ma in qualche modo l'intento è quello di far trasformare una relazione disfunzionale in una funzionale, dove entrambe le parti possono costruire un futuro migliore.

Se solitamente nella mediazione familiare i clienti vogliono raggiungere un accordo per potersi poi separare, nella mediazione in comunità i genitori e i minori desiderano il ricongiungimento. Che poi questo sia veramente possibile è un discorso diverso, ma durante gli incontri questo loro desiderio va tenuto presente.

Mi rendo conto che vi è una enorme differenza fra la mediazione familiare e gli incontri protetti, ma ciò che vorrei sottolineare è quanto una persona che sa mediare una coppia in conflitto sia funzionale anche in una comunità per minori. Gli scopi e anche i tempi sono diversi: se nella mediazione familiare si parla di circa 8-10 incontri, nella comunità gli incontri possono svilupparsi nell'arco di anni.

Quindi come dicevo gli scopi e i tempi sono diversi, ma il modo di lavorare proprio del mediatore può essere identico. Anche se chi presenzia agli incontri protetti è chiaro che è lì per "proteggere" il minore, può in ogni caso rimanere equidistante nei discorsi. Può accogliere i pensieri, i desideri e i sentimenti di entrambi. Può far in modo che una comunicazione oramai assente riprenda. Può far in modo che tutti si mettano in ascolto dell'altro. Può far in modo che ognuno possa lavorare su se stesso per migliorare la relazione.

Purtroppo ci sono casi molto gravi in cui in realtà non si può in alcun modo pensare di utilizzare le tecniche della mediazione durante gli incontri protetti. Casi di abusi sessuali in via di accertamento per esempio non possono assolutamente essere trattati da mediatori. In queste situazioni si parla più di "contenimento" e "controllo". È anche chiaro che sarebbe impossibile per chi è presente all'incontro essere equidistante.

Per questo motivo, in accordo con la mia responsabile la dott.ssa Daniela Cosco, porterò due esempi: uno dove usare le tecniche di mediazione è possibile e utile, uno dove, invece, l'unica cosa da fare è contenere.

4.1) Quando risulta utile

D. M. arriva in comunità a causa della fragilità della madre che abusa di alcol e che, quindi, appare in forte difficoltà nello svolgere il suo ruolo genitoriale.

La minore appare sempre più isolata e incapace di affrontare le problematiche della vita, tanto scolastiche che relazionali.

La sua vita passata è intrisa di deprivazione. È una vita senza confini, accudimento e sicurezza (la minore appena giunta in comunità riferirà anche di aver subito pochi giorni prima una violenza sessuale da parte di un estraneo).

La madre appare bambina, problematica, limitata e limitante. Spesso cerca di far pesare alla figlia il suo stare in comunità, come se non capisse che anche se la minore dichiara di trovarsi bene, non è libera di scegliere se rimanere o andarsene.

Alla madre viene detto che deve rivolgersi al SERT (Servizio per le Tossicodipendenze) per intraprendere un percorso di disintossicazione dall'alcol. Ancora oggi la madre non ci è andata perché non riconosce il suo problema di abuso.

Da quando lavoro in comunità, soprattutto nell'ultimo periodo, ho avuto modo di seguire gli incontri fra questa mamma e la figlia e spesso ho avuto lunghe conversazioni telefoniche con la mamma.

Soprattutto nelle telefonate mi è capitato di dover accogliere i sentimenti di questa mamma e di rimandarglieli così da farla sentire accolta e capita. Spesso ho dovuto rassicurarla circa il percorso che, anche se non sta andando al SERT, sta facendo: ha cambiato casa trasferendosi a vivere con la madre, sta avendo degli incontri con una psicologa che si occupa di genitorialità, non manca mai ad un appuntamento con la figlia. Davvero in molti momenti la madre appare una bambina tanto che arriva a dire "Perché mi avete portato via mia figlia? Lei mi dava consigli. Io senza di lei non so come fare!".

Durante gli incontri, che nel loro caso si svolgono fuori dalla comunità (solitamente amano andare ad un centro commerciale lì vicino alla comunità), mi è stato possibile mettere in atto alcune tecniche della mediazione. Loro è un tipico caso dove se per esempio la figlia sta parlando della scuola, la mamma, invece, risponde parlando del suo lavoro. È quindi molto importante gestire il dialogo in modo tale che ognuna senta cosa sta raccontando l'altra.

La mamma spesse volte appare più concentrata a raccontare quello che le succede, chiedendo molto poco alla figlia. Per fare in modo che la madre si dedichi ad ascoltare la figlia io opto per la tecnica del *reframing*: la figlia, ad esempio, ha appena raccontato che a scuola sta prendendo tutti bei voti, io riporto la notizia rivolgendomi alla mamma "Signora ha visto com'è brava sua figlia a scuola? Sta prendendo davvero ottimi voti". Questo solitamente porta la mamma ad essere più attiva nell'ascolto e a rispondere alla figlia non cambiando discorso, ma rimanendo concentrata su questa informazione. Riformulando si evita anche di far sentire la mamma in difetto o di sottolineare agli occhi della figlia che la madre non era concentrata su i suoi discorsi.

Da mia osservazione mi sono accorta che questa tecnica funziona anche quando la mamma appare più silenziosa o per meglio dire assente.

Allo stesso modo riformulare è utile quando la mamma cerca di dare dei consigli alla figlia e quest'ultima appare poco propensa ad accoglierli. In questo caso ad esempio mi ritrovo anche a chiedere alla minore cosa ne pensa in modo tale che madre e figlia possano dialogare in maniera costruttiva.

Quello che è importantissimo è fare in modo di non apparire mai troppo di parte né nei confronti della madre che in quelli della figlia. Questo perché nel momento in cui ci si "espone" si rischia di rendere o la mamma o la figlia rigide o, per meglio dire, meno propense all'ascolto

A mio parere questo è un caso in cui la mediazione può essere utile perché se è vero che la madre è un'alcolista e che ha fatto vivere con deprivazione la figlia, è anche una madre che a suo modo sta cercando di modificarsi. È una persona fragile, in difficoltà, non in grado di prendersi cura di sua figlia, ma non per questo non la ama e non sta lottando per riaverla a casa. È anche una signora che è accoglie i consigli (non sempre poi li riesce a mettere in pratica, ma ci prova). Allo stesso modo la figlia da che è arrivata in comunità sta facendo enormi cambiamenti: riesce a gestire meglio i suoi momenti di rabbia, riesce a comunicare di più quelle che sono le sue emozioni ed è più propensa al dialogo sia con noi educatori che con la mamma.

Quello che sarà poi il loro destino io chiaramente non lo so e non è manco mio compito deciderlo, ma sicuramente usare le tecniche di mediazione durante gli incontri protetti è utile.

Per amor del vero devo specificare che la mediazione con loro è utile nel momento in cui la madre è chiaramente sobria. Purtroppo è capitato sia al telefono che negli incontri protetti che non lo fosse e, quindi, in questi casi l'unica cosa giusta da fare è contenere e quando va troppo oltre bloccare (ad esempio salutandola ed interrompendo la telefonata, che tanto nelle sue condizioni, non può portare a nulla).

4.2) Quando non risulta utile

D. D. e D. E. arrivano in comunità a seguito di una indagine dei servizi sociali che attesta la trascuratezza delle stesse da parte della famiglia.

Le minori vivono in casa con la madre, il fratello della madre e la nonna.

Vi è una precarietà della situazione economica, lavorativa e sanitaria del nucleo familiare.

Tramite i racconti della minore D. E. risulta che all'interno della casa avvengano rapporti sessuali promiscui. Inizialmente la minore racconta solo di rapporti sessuali a cui è costretta ad assistere fra la sorella e il suo fidanzatino, ma da quando sta in comunità lo scenario che si sta creando è quello per cui i rapporti sessuali avvenissero anche fra parenti.

La madre appare inconsapevole ed incapace di un reale sostegno.

La relazione della UONPOIA rivela gravi criticità sia cognitive che psicologiche-comportamentali delle minori.

Viene descritto anche lo stato dell'abitazione delle minori. L'odore sgradevole è percepibile già dal pianerottolo; il pavimento risulta sporco e colloso; le pareti delle stanze sono disegnate fino al soffitto; i materassi sono usurati, sporchi di feci e di urina e privi di lenzuola; la stanza dello zio non può essere visionata perché chiusa a chiave.

Dalle relazioni delle scuole delle minori risulta che la madre non si preoccupa dell'andamento scolastico delle figlie.

Le insegnanti riportano che l'abbigliamento non è mai consono alla stagione e al tipo di temperatura esterna. Le minori emanano un odore sgradevole e spesso hanno i pidocchi. Affermano che le minori raccontano che a casa vengono nutrite prevalentemente a merendine e che in ogni caso il cibo viene tenuto in alto perché è lo zio che decide quando e cosa debbano mangiare.

La pediatra non le ha mai viste.

Durante la permanenza in comunità ci siamo resi conto che le minori non hanno il controllo degli sfinteri e la più piccola spesso ha difficoltà anche a trattenere la pipì.

La maggiore, quando le viene il ciclo mestruale, si rifiuta di alzarsi dal letto. Afferma che a casa la madre la faceva rimanere coricata per tutta la durata del ciclo e che si alzava solo per mangiare. Afferma altresì che la madre la puliva con un asciugamano bagnato, senza però mai farla alzare dal letto. Risulta per noi educatrici davvero difficile riuscire a farla alzare, ma piano piano e con il tempo la situazione sta migliorando.

Questo è un caso dove la mediazione non è possibile.

Al momento di incontri fra la madre e le minori ve ne sono stati solamente due, ma è chiaro che in questo caso l'unica cosa da fare è contenere questa madre e far in modo che ciò di cui parlino sia "leggero".

La madre appare davvero inconsapevole di ciò che ha determinato la messa in comunità delle figlie.

Al telefono, soprattutto all'inizio, usava con le figlie un tono duro e pretendeva di sapere cosa avessero raccontato all'assistente sociale.

Con lei la responsabile ha dovuto assolutamente mettere dei paletti facendole capire di cosa poteva parlare e di cosa non poteva parlare con le figlie.

Per questo affermo che durante i loro incontri l'unica cosa che si può fare è contenere. Bisogna fare in modo che la madre non oltrepassi la linea che la responsabile le ha definito.

Devo ammettere che la madre si attiene in maniera rigorosa alle indicazioni della responsabile. Mi dà quasi l'idea di una bambina a cui la mamma dice "Questa parola non si dice!" e la bambina per non essere sgridata ubbidisce.

Spesso la madre quando le figlie parlano (e questo succede anche al telefono) appare poco interessata. Dà risposte del tipo "Ah ok" o "Ho capito!". Allo stesso modo le figlie dopo aver chiesto le poche cose che interessano a loro tendono a prestare poca attenzione alla madre e a quello che dice.

Con lo zio hanno un rapporto morboso. Ricorderò sempre la maggiore mentre parlava al telefono con la madre riguardo al loro primo incontro protetto che sarebbe dovuto avvenire di lì a pochi giorni; appena la mamma ha detto che lo zio non sarebbe potuto esserci, la figlia ha risposto "Allora non mi interessa vederti!".

La sorella minore ha nei confronti dello zio un rapporto ambivalente: da una parte afferma che gli manca, che senza di lui preferisce morire, che lo zio è il migliore del mondo e dall'altra parte racconta di quello che lo zio le faceva a livello sessuale e in questi casi viene fuori la sua rabbia nei suoi confronti.

Molto sovente i discorsi si ripetono e questo denota la scarsa attenzione che c'è da entrambe le parti.

Altro aspetto importante per cui a mio parere una mediazione non è possibile, ma neanche l'uso di alcune sue tecniche, è che durante questi incontri vi è molta frenesia. Forse la più calma risulta essere la sorella maggiore, ma nel complesso oltre a parlare di troppe cose contemporaneamente, sia la madre che la sorella minore appaiono in continuo movimento.

Anche al telefono, col fatto che le minori vogliono parlare anche con lo zio e la nonna, vi è un continuo cambio di interlocutore. Per intenderci: parlano qualche minuto con la mamma, poi passano alla nonna, poi allo zio, poi di nuovo alla nonna, poi allo zio, poi alla mamma e così via.

Allo stesso modo quando le minori vedono la madre passano da un discorso ad una altro con estrema velocità. Tutte vogliono dire quello che le preme. È chiaro che così risulta impossibile riformulare, rimandare, in una parola mediare.

È impossibile mediare soprattutto perché in questo caso vi sono deviazioni tali che, una volta concluse le indagini, interverrà il Tribunale Penale. Se verranno accertati gli abusi a cui sono state sottoposte le minori, gli adulti sono destinati a finire in carcere.

Questo personalmente non mi permette di rimanere equidistante, non mi permette di vedere la possibilità di un futuro dove la comunicazione diventi funzionale.

Se nel caso di D. M., pur sapendo che la madre difficilmente riuscirà a prendersi cura della figlia, sono convinta che in ogni caso sia importante aiutarle a comunicare fra di loro (anche in vista di un futuro dove la minore diventerà grande), nel caso di D. D. e D. E. sono consapevole che quello che davvero sarebbe importante per le minori è riuscire a ricostruirsi una vita lontane dai loro parenti.

5) CONCLUSIONI

È possibile coniugare la mediazione familiare con il lavoro di comunità?

A mio parere sì. Non in tutti i casi, non in tutte le situazioni, ma una persona che ha studiato per diventare mediatore familiare e che, perciò, è in grado di usare le diverse tecniche di mediazione può essere molto utile nella gestione degli incontri protetti.

Mi rendo perfettamente conto che questo mio lavoro può sembrare un azzardo e che in ogni caso un mediatore in comunità si ritroverebbe a fare un tipo di mediazione molto diversa da quella che pur io ho studiato.

La mediazione è stata già utilizzata in campi diversi dalla "separazione fra coniugi". Esistono, ad esempio, la *mediazione in famiglia* e la *mediazione scolastica*, quindi per me può anche esserci la *mediazione in comunità*.

La *mediazione in comunità* deve avere come scopo il ripristino di una comunicazione fra parenti e minori che diventi, quindi, funzionale e positiva.

È un tipo di mediazione che non si deve porre dei tempi prestabiliti perché sono casi delicati ed ognuno è diverso dall'altro.

Chiaramente non si conclude con un accordo scritto, ma si conclude nel momento in cui il mediatore stesso, in sinergia con il resto dell'equipe, valuta che gli utenti possano, se non tornare a vivere assieme, per lo meno incontrarsi senza più il supporto di un professionista.

Con tutte queste differenze viene da chiedersi se davvero le mie conclusioni siano corrette: sicuramente il confine fra la possibilità di usare la mediazione in ambito di comunità e il non poterla usare è molto labile, ma a favore della mia tesi sento di sottolineare che forse ciò che più conta affinché possa nascere una *mediazione in comunità* non è tanto come poi viene strutturato il percorso di mediazione, ma le modalità di approccio proprie del mediatore. Quello che il mediatore può dare in più sono il suo modo di porsi e le tecniche proprie della mediazione (come il reframing).

In ultimo vorrei porre l'accento sul fatto che non considero la *mediazione in comunità* una terapia per gli utenti. Per aiutarli da un punto di vista comportamentale e psicologico vi sono figure professionali molto più adatte come gli psicologi, gli psicoterapeuti e gli educatori.

Proprio come la mediazione familiare deve riuscire ad abbassare il livello di conflittualità al fine di far dialogare i clienti in vista di un accordo, allo stesso modo la *mediazione in comunità* deve ristabilire una via di dialogo funzionale laddove per molteplici motivi è venuta meno.

6) BIBLIOGRAFIA

http://redentorebari.donboscoalsud.it/public/educatore_nei_Servizi_per_Minori/comunit_per_minori.pdf

http://www.leggioggi.it/2016/03/26/comunita-educativa-per-minori-quali-sono-le-funzioni-e-i-tempi/

La comunità per minori. Un modello pedagogico, Alessandra Tibollo, I territori dell'educazione, Milano, 2015

John M. Maynes e Isabella Buzzi *Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione*. Seconda edizione. 2012, Milano