

La mediazione familiare ai tempi del Coronavirus

Dott. Paolo Scotti

Psicologo e Mediatore Familiare

Premessa

Il periodo di emergenza sanitaria con tutte le sue conseguenze sulla salute e sulla mobilità degli italiani, ha inciso fortemente su tutte le professioni d'aiuto basate sulla relazione interpersonale. Da mediatore familiare, professione che esercito da 22 anni sia in contesti pubblici che privati, ho provato ad analizzare l'impatto del virus sulla nostra professione e mi sono chiesto:

- *Cosa è cambiato o abbiamo dovuto cambiare?*
- *Che effetti ha avuto sui genitori e sulla loro quotidianità separativa?*
- *Come e quanto impatta la situazione d'emergenza sui capisaldi della mediazione (struttura, deontologia, riservatezza, qualità e professionalità)?*

In questo breve testo provo a dare alcune risposte a questi interrogativi.

Deontologia e professionalità applicata alle nuove tecnologie: i colloqui telefonici e on-line

L'emergenza sanitaria ha dato vita a nuove metodologie lavorative basate sulle tecnologie di telecomunicazione (telefono, device mobili, videoconferenza interattiva, e-mail, chat, sms, siti di auto-aiuto, blog e social media), strumenti che molti di noi non avrebbero mai pensato di utilizzare per interagire con i genitori in mediazione.

La novità ha portato con sé anche nuovi dubbi:

- quali principi deontologici sono coinvolti nell'utilizzo delle nuove tecnologie e più in generale nei colloqui "non in presenza"?
- come cambia l'azione del mediatore all'interno di queste nuove tipologie di intervento?
- quali accordi devono essere presi tra mediatore e genitori per rendere tali colloqui sicuri e utili?
- possiamo considerarli realmente sostitutivi dei colloqui "tradizionali" a tre?

I cambiamenti nella "stanza di mediazione"

A livello strutturale, molti tra noi hanno dovuto adattare il setting professionale alle esigenze dell'emergenza sanitaria. Non potendo far arrivare i genitori nella stanza di mediazione, la stanza stessa è diventata virtuale e collocata nella rete di connessioni internet (tra computer e smartphone). Questa necessaria "smaterializzazione" è una scelta che ci porta a confrontarci con una serie di aspetti importanti.

Innanzitutto da un punto di vista **pragmatico**, come abbiamo dovuto organizzare il nostro lavoro e cosa "pretendere" dai genitori in termini tecnici.

Il blocco improvviso non ha consentito ai servizi di dotarsi di sufficienti apparecchiature audio video per attivare da subito un contatto attraverso videochiamate, quindi le alternative sono state le telefonate o l'utilizzo di strumenti personali degli operatori (smartphone). In entrambi i casi erano evidenti i limiti: al telefono si perdeva tutta la parte non verbale oltre a non poter effettuare colloqui a tre (genitori più mediatore), mentre l'utilizzo di apparecchiature personali esponeva il

mediatore a possibili successivi contatti diretti “uno-a-uno” con i genitori che rischiavano di triangolare negativamente il conflitto.

Una volta acquisiti gli strumenti necessari e attivati i primi incontri on-line, mi sono reso conto di altre difficoltà a partire dalla dimensione temporale. Il tempo on-line è diverso da quello in presenza. L'intensità è maggiore a causa della notevole concentrazione per evitare che la nostra attenzione venga distolta da rumori di fondo (traffico, presenza di animali o di altre persone), dall'analisi dello sfondo (come è arredata la casa da cui parla il genitore) o dalle complicazioni legate allo scarso segnale o al ritardo nella connessione (difficile inizio di colloquio, stabilità, ritardi video/audio, pessima qualità video...). Inoltre i genitori faticavano a ritagliarsi congrui spazi dedicati all'incontro, presi dalla gestione della quotidianità aggravata dalla presenza costante dei bambini e dai loro impegni, anch'essi on-line (didattica a distanza). Spesso perciò le video chiamate sono durate 30 o 40 minuti, poche volte si sono avvicinate all'ora.

Sempre ragionando concretamente, è stato importante tenere in considerazione la diversa abilità nell'utilizzare gli strumenti tecnologici, aspetto che si è inserito nelle “lotte di potere” tipiche delle coppie conflittuali: chi era “più tecnologico” ha giocato a proprio favore questa carta per mettere ulteriormente in difficoltà l'altro genitore. Come mediatore ho quindi dovuto utilizzare strumenti facili da attivare e utilizzabili anche su cellulare, inviando informazioni molto dettagliate sul loro utilizzo ad entrambi i genitori e aiutandoli a poter essere presenti, seppur virtualmente, e attivi nella loro partecipazione.

Inoltre è stato importante fissare degli obiettivi del colloquio connessi alla specifica situazione degli interlocutori, per evitare di divagare, parlando in generale della situazione sanitaria o delle “ingiustizie” associate alle limitazioni governative.

Sono risultate altresì importanti sia l'apertura e chiusura da parte del mediatore (che anche in remoto deve restare il “padrone di casa”) e una sintesi frequente di quanto detto da ogni genitore per sopperire a eventuali gap tecnici e mantenere concentrati i genitori. L'assenza “fisica” deve essere contrastata da una importante (seppur non invasiva) presenza “tecnica”, fatta di assenti e commenti di conferma, riformulazioni e revisioni comuni di quanto detto, intensificando cioè le normali componenti dell'ascolto attivo.

Una parte significativa del lavoro con i genitori si è poi concentrato sulle regole della mediazione (alternanza turni comunicativi, no interruzioni, no provocazioni/offese) che valgono anche on-line ma sono più difficili da far rispettare data la non presenza e i ritardi nella trasmissione audio video. Una maggiore “presenza” del mediatore, mai invasiva ma di supporto metodologico, ha spesso aiutato i genitori a mantenere un dialogo abbastanza proficuo.

Altro rilevante aspetto coinvolto nei colloqui on-line è la **deontologia**, ovvero come garantire il rispetto delle norme di privacy e dei principi etici fondamentali.

Anche negli incontri “non di persona” la privacy va tutelata: i colloqui (telefonici e/o on-line)

devono avvenire nel pieno rispetto della riservatezza.

Per il mediatore questo significa garantire un luogo riservato da cui comunicare, cuffie per l'ascolto e un tono di voce basso per non far percepire ad altri quanto ascoltato e detto, utilizzare strumenti e programmi di connessione sufficientemente sicuri da intromissioni.

Per i genitori, oltre alle cuffie per l'ascolto e al tono di voce basso, dovrebbe essere richiesto uno spazio dedicato in cui effettuare il collegamento senza altre presenze (figli, partner, propri genitori, colleghi di lavoro) o altri elementi di disturbo. Si dovrebbe chiedere loro di non registrare le conversazioni e dotarsi di programmi di videoconnessione che segnalino l'eventualità che questo avvenga. Tecnicamente il consenso all'acquisizione dei dati sensibili non è necessario se è già stato acquisito in precedenza e non sono cambiate il metodo e le finalità dell'intervento, ma solo il setting (da presenza a distanza). Eventualmente, in caso di primo colloquio, si può chiedere la firma dell'usuale modulo privacy (inviato per mail e rinviato controfirmato), valutando la possibilità di integrarlo con una parte in cui specificare che le registrazioni video, screenshot (fare foto dello schermo) e le registrazioni audio, sono vietate in quanto in contrasto con il principio di riservatezza a cui la mediazione è soggetta.

In generale comunque le regole deontologiche non cambiano.

Anche in emergenza, ogni nostra azione professionale non può mai prescindere da criteri di trasparenza (tutte le informazioni devono essere chiare e circolare tra tutti), equità (il processo e gli obiettivi della mediazione devono essere comprensibili e chiari per i genitori), competenza professionale, diligenza (si fa mediazione solo se è possibile dedicare tutta l'attenzione necessaria per una mediazione efficace), riservatezza (su ciò che avviene nella stanza, seppur virtuale, di mediazione e su come avviene) e totale rispetto del principio di autodeterminazione delle parti: la mediazione familiare deve restare un approccio volontario, un impegno personale libero da vincoli e frutto di una scelta consapevole.

L'azione del mediatore, inoltre, deve essere commisurata al livello di formazione e alle specifiche competenze possedute, evitando di diventare altro (consulenza, supporto psicologico o pedagogico) anche se richiesto, data l'emergenza. Forte è la tentazione di trasformare la usuale calda accoglienza, necessaria in ogni professione basata sulla relazione interpersonale, in uno spazio di confronto emotivo sui vissuti associati alla pandemia, ancor più se luttuosi (genitori che hanno perso parenti o amici), soprattutto per noi mediatori con formazione psicologica. Non che questo sia di grande danno ai genitori, anzi lo potrebbero apprezzare molto, ma trasformando la mediazione in altro commetteremmo un grave errore metodologico dal quale poi è difficile tornare indietro: una volta avviata la consulenza, lo spazio mediatico si riduce e il lavoro del mediatore diventa quello dell'esperto che i genitori devono ascoltare e seguire. L'esatto contrario di ciò che si dovrebbe fare.

Questo non significa restare indifferenti alle difficoltà emotive vissute dai genitori. Si deve trovare la misura (da personalizzare ogni volta) in cui il dialogo avviene nel pieno rispetto degli interlocutori, del loro stato d'animo e delle loro difficoltà ma sempre rispettando anche ruolo e funzioni specifiche del mediatore familiare: un facilitatore del dialogo e del confronto costruttivo, capace di accogliere ma anche di riorientare verso la concretezza e il cambiamento, che considera i

genitori come i veri esperti della situazione a cui offrire tempo e spazio per lavorare, senza mai essere troppo invadente.

I cambiamenti metodologici

Incontrando on line e non di persona i genitori mi era sorto un ulteriore interrogativo: cambia il metodo e la relazione maieutica in questo nuovo spazio “virtuale”?

Sia la distanza che la situazione di emergenza influiscono sulla nostra azione professionale: l'ascolto attivo è limitato dalla non presenza (soprattutto al telefono), la concentrazione è più difficile (mediatore e genitore possono essere distratti da rumori, presenze, nuovo contesto, stato emotivo), la tecnologia può interferire (segnale, qualità della visione, capacità tecnica, disparità tecnica). Tutto ciò deve quindi essere controbilanciato dal mediatore che dovrà essere molto attento alla decodifica dei pochi (rispetto a quelli con i genitori in presenza) segnali comunicativi, dedicando il massimo sforzo per superare eventuali elementi di disturbo e cercando di sopperire ai gap tecnologici con il proprio intervento. Egli deve fornire tutte le informazioni utili alla corretta connessione, sperimentare più piattaforme comunicative per trovare quella più facilmente accessibile ed utilizzabile, riempire i “vuoti” dati dalla cattiva connessione con dialoghi il più possibile neutri (come si fa normalmente quando ad esempio si attende l'altro genitore, magari in ritardo) utili a mantenere la relazione attiva.

L'intervento resta comunque “tecnico”: il genitore è al centro, non c'è nessuna sostituzione da parte del mediatore. Il lavoro continua a fondarsi sulla partecipazione attiva del soggetto, stimolato o meglio “attivato” (come diceva Sixs¹) dal mediatore che deve però restare sullo sfondo, gestendo la struttura formale del percorso, senza intervenire sui contenuti o sulle soluzioni: come già detto, gli esperti sono i genitori (coloro che hanno tutte le informazioni possibili sui figli e su se stessi) non noi mediatori.

L'apporto del contesto

E' chiaro poi che le restrizioni hanno avuto un forte impatto sulla quotidianità separativa dei genitori. L'emergenza ha fortemente inciso sul rispetto degli accordi decisi in sede di separazione o divorzio per vari motivi. I timori per la salute di adulti e bambini, i genitori ammalati o in quarantena o alle prese con varie difficoltà lavorative, i nonni ammalati o comunque non attivabili, hanno stravolto le consuetudini a cui erano abituati adulti e bambini coinvolti in separazioni e divorzi.

Nelle coppie di genitori che ho seguito, si sono dovuti ripensare accordi, rivedere decisioni prese magari con fatica, riorganizzare nuovi spazi e tempi, soprattutto data la forzata convivenza in casa di bambini e adulti, normalmente abituati a frequentarsi solo per poche ore al giorno.

Per alcuni genitori ciò ha comportato un irrigidimento delle posizioni più individualistiche di ognuno, vanificando il lavoro fatto in mediazione o mettendolo in forte discussione.

In altri casi si è sfruttato il momento per mettere in discussione decisioni magari prese con poca convinzione o nelle quali ci si vedeva “in perdita”, riattivando così polemiche e conflitti.

¹ Sixs, JF, 1991, Réflexions sur la médiation à partir de la fonction du médiateur, in AAVV, Médiation familiale, Actes du I Congrès Européen, Caen (France), 20-30 novembre - 1 dicembre 1990, Caen, AAJB - AOMF

Per fortuna ci sono anche stati casi in cui l'emergenza ha funzionato come una sorta di doccia fredda, risvegliando le coscienze e facendo capire quali fossero i valori di base da preservare: quando è in discussione la vita e la salute, passano in secondo piano i dieci minuti di ritardo nella riconsegna del bambino, terreno di innumerevoli scontri e sfide in situazione di normalità.

In tutti i casi l'impatto è stato forte e ha comportato lavoro extra per il mediatore, alla prese a volte con genitori tornati "all'anno zero".

In tutto questo il contesto normativo non ha facilitato il compito: in un periodo in cui regnava la massima confusione, i genitori separati hanno vissuto in prima persona le contrapposizioni tra le indicazioni governative e quelle giuridiche.

Se da un lato il governo concedeva loro di mantenere la normale organizzazione nonostante le restrizioni², dall'altro i tribunali si muovevano in direzioni diverse e a volte contrastanti³, lasciando i genitori in balia di loro stessi o ingaggiandoli in nuove lotte.

Per aiutarli sono scese in campo varie agenzie professionali. Di particolare interesse il "Decalogo per la cura e il sostegno dei minori nel periodo Covid-19" stilato dalla Camera Nazionale Avvocati per la persona, le relazioni familiari e i minorenni (Cammino). In esso al punto 2 si dice che "le persone di età minore hanno il diritto a mantenere una relazione profonda e un rapporto significativo con entrambi i genitori, e continuare ad essere cresciuti, tutelati ed educati da entrambi, compatibilmente con le restrizioni in atto e la necessità di tutela della salute pubblica e personale loro e dei familiari". Al punto 5 si rimarca che "... è doverosa la collaborazione finalizzata alla sicurezza degli spostamenti dei figli, che mantengono il diritto a vedere e a trascorrere tempi adeguati con entrambi i genitori, pur nel rispetto delle contingenti esigenze di prevenzione dal contagio".

Quindi come mediatori cosa possiamo fare?

Concordo con la collega Chiara Vendramini (Presidente dell'Associazione GeA Genitori Ancora e fondatrice, insieme a me, al Prof Scaparro e altri colleghi, di MEDEFItalia Mediatori della Famiglia – Italia) che in un articolo pubblicato su "il familiarista" (del 15/04/20) evidenzia il ruolo dei mediatori nella tutela del diritto dei figli a passare del tempo con entrambi i genitori e nella realizzazione pratica del principio della bigenitorialità.

Aggiungo inoltre che dobbiamo lavorare per evitare di rafforzare il potere del genitore che ha con sé i bambini, valorizzando il contatto con l'altro genitore con nuove organizzazioni (più giorni

2 Sintesi dal sito <http://www.governo.it/it/faq> :

- Sono separato/divorziato, posso andare a trovare i miei figli minori? Sì anche in comuni diversi
- È possibile spostarsi per accompagnare i propri figli dai nonni o per andarli a riprendere dopo lavoro? Sì, se per ragioni di estrema necessità

3 Il vademecum stilato dal Governo sul proprio sito non ha natura di fonte normativa ma solo di indirizzo interpretativo" quindi no ad incontri in presenza (Tribunale e Corte d'Appello di Bari 26-03-2020, Tribunale di Napoli 26-03-2020, Tribunale di Trento 31-03-20, Tribunale di Vasto 02-04-20), poiché prevale la tutela della salute dei minori e la tutela della salute pubblica, su attuazione della bigenitorialità data la breve durata delle limitazioni e la possibile sostituzione degli incontri in presenza con telefonate e video chiamate.

Si ad incontri in presenza (Tribunale di Milano 11-4-20, Tribunale per i Minorenni di Roma 09-04-20) poiché la bigenitorialità è base del benessere psicofisico del bambino.

concentrati o più ore) o nuove soluzioni (più telefonate o video chiamate).

Può anche essere utile supportare con colloqui individuali (telefonici o in video chiamata) i singoli genitori per evitare estremizzazioni (chiusure o eccessivi contatti) o il riacutizzarsi del conflitto.

Dobbiamo comunque lavorare sempre per contenere il conflitto, considerando l'impatto su di esso della situazione di restrizione. Lo stato di tensione vissuto personalmente dai genitori amplifica le dinamiche interpersonali negative: non sono i genitori ad essere peggiorati è il clima che ne favorisce la "regressione", ricordiamolo prima di dare forfait.

In conclusione credo che, nel rispetto della filosofia costruttiva tipica della mediazione familiare, la situazione che abbiamo vissuto e stiamo ancora vivendo ci possa insegnare molto: la duttilità che ci viene richiesta ci aiuterà a scoprire nostre nuove capacità, la sperimentazione di nuove forme di interazione ci insegnerà nuovi modi di dialogare, la tensione vissuta rafforzerà la nostra resilienza. Supereremo questo momento e ritorneremo alla normalità, anche se sarà una "nuova" normalità segnata da nuove abitudini che non stravolgeranno le precedenti ma le integreranno, arricchendo la nostra attività professionale. Il colloquio on line non sostituirà mai quello "in presenza" ma abbiamo capito che in tempi d'emergenza può essere un valido strumento per mantenere il contatto e continuare comunque a fare il nostro lavoro. In fondo come mediatori siamo abituati a intervenire nelle emergenze e a lavorare per aiutare i genitori a trovare soluzioni concrete: l'adattamento "virtuale" della mediazione è quel "ponte di barche" utile a traghettarci fuori dalla situazione critica, per tornare poi a strumenti più usuali e consoni una volta tornata la calma.

Paolo Scotti