

Seminario Nazionale  
"Lontani ma vicini...riflessioni sull'esperienza  
della mediazione familiare online"  
23 gennaio 2021

IL REMOTO IN PILLOLE

Di Luigina Odorizzi e Claudia Franceschini

Durante il primo periodo di emergenza sanitaria, il nostro servizio è rimasto aperto e di riferimento per tutte le situazioni familiari che ne avevano bisogno, in accordo con i referenti della PAT (Provincia Autonoma di Trento). Questo essere in prima linea, tutti in lock down, ci ha "costretti" a provare e sperimentare strade nuove di accoglienza e ascolto per non interrompere i legami con i genitori, inizialmente senza poter fare grandi riflessioni, poi con sempre maggior consapevolezza.

Vi presentiamo SOLO ALCUNE delle pillole di quel continuo confronto con la nostra equipe di ALFID.

Recentemente ho avuto modo di rileggere la poesia "La ginestra" di Giacomo Leopardi.

Ecco... se io dovessi trovare un fiore che simboleggia il mediatore, sarebbe sicuramente la ginestra. La prima volta l' ho incontrata sulle colline delle Marche l' ho toccata odorata, raccolta... Può vivere in rigogliosi giardini o nel deserto... Mi ha conquistata con quel colore giallo intenso ma non sfacciato, ti accoglie nella sua potente umiltà "cespugliosa" , è flessibile, si apre e si chiude, si piega quindi si muove a seconda di come tira il vento... ma... è ben radicata nella terra.

Ho letto che "la ginestra ha molteplici significati simbolici: pietà e speranza e solidarietà fra gli uomini (per Leopardi simboleggia l'umanità intera, che può continuare a esistere nonostante la lava intorno)."

Ecco in tempo di COVID con tutte le sue fatiche, le restrizioni, l' allontanamento personale, le paure... anche della morte, l' aumento delle criticità e tutto quello che noi sappiamo, noi mediatrici e mediatori, abbiamo "estratto" le risorse della ginestra: ci siamo adattati e messo in atto la resilienza seguendo questo cambiamento... La voce silenziosa dell' io che porta alla

resistenza ha preso tutto quello che accadeva e accade e cerca di accomodarla nella condizione in cui ci si trova.

Indubbiamente, c'è bisogno di un pensiero trasformativo rispetto alle nostre certezze passate, che pian piano si trasformano in ricerca di certezze del presente e per il futuro.

## IL SETTING

Abbiamo capito che la parola setting va riadattata, ripensata, nei modi, mezzi e luoghi. Certo che i capisaldi, che noi abbiamo imparato nel tempo rimangono, ma con delle aggiunte e delle accortezze.

Vi porto alcuni esempi di setting creativi:

- Mamma e Papà: Siamo in pieno lock down. Siamo ad aprile 2020. Lei si vuole separare, lui no... Ha paura di perdere la figlia e le sue sicurezze quotidiane... Li conosco prima telefonicamente, poi sul cellulare in Skype... Li ho visti più volte prima singolarmente per creare una buona empatia e fiducia poi in coppia. Io ero a casa mia, nel mio studio e loro vicini vicini in macchina nel parcheggio vicino al loro lavoro. In casa non potevano perché c'era la figlia adolescente. Più volte la linea era a singhiozzo, e allora univo la chiamata al cellulare dell'altro genitore e quindi avevamo due supporti, uno per la voce, l'altro per il video.
- Mamma e Papà e un bimbo di 3 anni. Incontri iniziati in presenza nell'ottobre 2019, invio alla terapeuta per un supporto di coppia, da qui la decisione di separarsi. A gennaio 2020 iniziano la mediazione familiare. Si riescono a fare in presenza quattro colloqui poi si è continuato con ZOOM: io a casa mia e Mamma e Papà a casa loro insieme. Il fatto di conoscersi già ha facilitato la continuità del percorso nel passaggio all'online.
- Mamma e Papà e tre figli di 1 anno, 6 e 10 anni. Primo contatto al telefono i primi giorni del lock down, poi si è passati alla video chiamata in whatsapp ma siccome questo collegamento continuava a saltare, abbiamo iniziato a fare gli incontri in piattaforma meet. Per la mediatrice si presenta la prima concreta difficoltà: rendere a studio una stanza della propria casa. Vista la presenza dei propri figli adolescenti in didattica a distanza nelle loro camere, il marito in soggiorno collegato per lavoro, la mediatrice è riuscita a ritagliarsi uno spazio in cucina creandosi una libreria come sfondo per dare il senso di "professionalità". Anche Mamma e Papà erano a casa e precisamente sul loro letto matrimoniale. Mentre facevamo l'incontro la mamma ne approfittava per allattare il piccolo, mentre gli altri due figli più grandi erano davanti alla tv al piano di sotto.

Riflessioni: Come creare un setting stabile e come accettare la flessibilità di setting dei genitori, tutto può andare bene? E' importante che il nostro setting rimanga stabile oppure può essere che un incontro online lo facciamo da casa e quello seguente dallo studio?

In emergenza noi abbiamo adattato i ns luoghi domestici, ma per il futuro è ancora sostenibile una simile precarietà? E quando i genitori non garantiscono il minimo, per esempio un genitore un mese fa, durante un collegamento era in un parco, è calato il sole e lui non si vedeva più. Si sentiva solo la voce. Va bene sospendere l' incontro?

Questo punto del setting è strettamente connesso all' argomento

## PRIVACY

- Papà è uscito di casa ed è ospitato da un amico: durante la mediazione, mentre stiamo parlando, l' amico entra nella stanza e gli dice qualcosa. Paolo, si toglie le cuffiette, lo saluta e gli dice risponde. Si "rovina" l' equilibrio.

Come posso garantire e far garantire uno spazio d' incontro tutelato e riservato?

A parte i primissimi colloqui sperimentali, poi abbiamo imparato a dedicare una parte dei colloqui iniziali, con i singoli genitori e di coppia, alla condivisione dell' importanza di garantire la privacy reciproca che significa: assenza di persone terze, dei figli (se non concordato insieme), di registrazioni, di foto e che tutto il materiale venisse condiviso a tre e non strumentalizzato. Abbiamo portato la prassi della privacy che facevamo in ufficio, online: inviamo il nostro modulo da compilare con i loro dati della privacy e il modulo con la spiegazione del trattamento dei dati. Loro poi dalla loro mail personale dovevano (e devono) rinviare il modulo sottoscritto. Nei colloqui iniziali riprendiamo l' importanza di rispettare quanto da loro stessi sottoscritto.

L' aspetto della privacy è un argomento molto delicato e sfaccettato e abbisogna di ulteriori approfondimenti.

## I FIGLI E LA FLESSIBILITA' DELL' ORARIO

Durante il lock down la flessibilità d' orario è stata necessaria per garantire un intervento efficace.

- Mamma e Papà: 2 figli di 7 e 6 anni. Gennaio. Lei si vuole separare, lui non capisce perché... Vengono fatti 2 incontri singoli, 2 in coppia poi... Loch Down. Ci si sente al telefono con 2 telefonate singole... Si decide per incontrarsi in skype alle 21 di sera,

quando i bambini sono a letto. Io da casa, nello studio, loro vicini vicini e con l' orecchio teso (soprattutto della mamma) nell' ascolto se i bambini si svegliavano... Ci siamo adeguati, l' ascolto e l' accompagnamento è stato particolare, delicato ma BEN RADICATO.

E i figli più grandi?

- Mamma e Papà e 2 figlie di 12 e 15 anni. Estate 2020. Organizziamo gli incontri in meet. Desiderano collegarsi insieme per cui si sceglie un momento in cui sono in casa insieme e senza figlie. I genitori sono seduti in soggiorno sul divano. Le figlie sono fuori casa tutto il pomeriggio. Mentre parliamo entra in casa la figlia più grande, sa che i genitori sono collegati con me: si siede sul divano con loro, mi saluta e ne approfitta per dire la sua. Momento interessante e utile. I genitori però si "scentrano" dai loro accordi.

L' utilizzo del remoto può ampliare il tempo della nostra disponibilità e le occasioni di incontro ma pone anche una riflessione della sostenibilità nel tempo (vedi nell' orario) e di come educarsi ad avere dei limiti.

### **UNA MAGGIOR CONFIDENZIALITA' O ANCHE UNA DISTANZA "TATTICA"**

L' utilizzo dell' online inizialmente ha portato un cambiamento anche sulla percezione delle distanze relazionali: entrare nelle loro case e loro nelle nostre, chiedere ai genitori aiuto nel far funzionare il collegamento quando in teoria si dovrebbe essere i padroni di casa (o meglio dell' online), alcune volte i genitori accorciano più velocemente le distanze passando dal lei al tu in un attimo.

Abbiamo dovuto imparare in fretta dei modi di ingresso e di uscita che ci permettessero di condurre l' incontro con modalità sempre più pulite ... Come è stato detto in una intervista, bisognerà sottoscrivere prima o poi un galateo dell' online!

Abbiamo constatato inoltre che oggi alcune coppie, pur potendo venire in presenza, preferiscono vedersi da remoto: la spiegazione non è solo quella della comodità ma è anche per mantenere una distanza fisica: li fa soffrire meno (soprattutto le persone lasciate) e tollerare (meglio che in presenza) la vicinanza con l' altro genitore.

### **GESTIONE DELLE LITI**

Quello che ci ha stupito è che ci si parla meno addosso. Sembra che ci si ascolti di più, si sente la necessità di aspettare che l' altro finisca prima di parlare ... Questo accade forse perché l' online toglie la distanza fisica carica di espressività, l' empatia va attraverso canali insoliti, e si

possono trovare degli accorgimenti per mascherare i movimenti di disappunto, i silenzi sono vissuti in maniera diversa.

La difficoltà che abbiamo riscontrato è su tre piani diversi:

- Quando la coppia è insieme sotto lo stesso tetto e litiga durante l' incontro intensamente: se li abbiamo in ufficio riusciamo a creare uno stacco cosicché quando rientrano a casa dai figli sono riusciti a ritrovare una pace sostenibile, ma con l' online non c' è questa opportunità. Noi spegniamo il monitor ma loro non hanno sempre lo spazio per staccare. Questo può lasciare un po' di preoccupazione nel mediatore.
- Quando la coppia non è insieme fisicamente nell' incontro online ma hanno due postazioni diverse: uno si arrabbia ed esce dall' incontro sparendo dal video. Magari rientra dopo qualche minuto. Come gestire in maniera appropriata questi movimenti?
- Come capire, soprattutto nei primi incontri di valutazione, che una lite non nasconde degli episodi di violenza? Da qui l' importanza dei colloqui singoli iniziali per monitorare questa possibilità!

## FORMAZIONE

Ad oggi emerge la necessità di essere sempre più in grado di gestire le diverse piattaforme e le risorse operative che esse hanno (per condivisione materiali, lavorare insieme su un documento durante l' incontro...) e capire come organizzarsi, come gestire l' ansia dallo strumento, come non essere direttivi.

Le mediazioni online portano anche una stanchezza maggiore dovuta al tener costante una concentrazione visiva e uditiva per non perdere nessun dettaglio. Infatti, è importante capire che nuove modalità di osservazione posso sviluppare per integrare la mancanza dell' incontro fisico/reale con tutti i suoi linguaggi esistenti a disposizione (verbale, non verbale e paraverbale): con più domande? Sottolineando i silenzi? Le espressioni del viso? Che sensibilità, portamento, gestualità, posizione, possiamo sviluppare da utilizzare a video?

Fare un riassunto dopo ogni incontro con gli argomenti affrontati e quelli da affrontare è utile?

## OPPORTUNITA'

Oggi non si può rinunciare a questo strumento di incontro. Anche se siamo consapevoli che non è per tutti ...

Questo mezzo ci dà la possibilità di lavorare con dei genitori che sono lontani e vivono in città diverse, che sono in isolamento fiduciario, sono bloccati magari anche per gli imprevisti meteo ...

Ci aiuta a lavorare sul dare e creare fiducia, sull' organizzazione, sull' evitare spostamenti, su un risparmio di tempo.

L' online aiuta noi mediatori familiari ad accedere a quella formazione professionale che altrimenti sarebbe meno accessibile.

Grazie