

## Lo Spazio Informativo: riflessioni e prospettive a quasi due anni di attività \*

Paola Farinacci. Coordinatrice del Progetto

\*Questo intervento è stato in parte presentato al convegno tenutosi a Milano il 15 gennaio 2019 presso l'aula magna del Tribunale, in occasione del convegno S.I.Me.F. "Conoscere per scegliere la mediazione familiare" ho aggiornato e rivisto il testo.

Ad Aprile 2020 saranno due anni che è stato avviato lo **Spazio Informativo Mediazione Familiare** presso la IX sez. civile del Tribunale di Milano realizzato con la collaborazione del Comune di Milano, dell'Ordine degli Avvocati e dei Coordinamento Milanese dei Centri di Mediazione Familiare.

Voglio prima di tutto ribadire il valore *storico* e il senso per la nostra realtà di questa iniziativa che sta dimostrandola sua tenuta nel tempo. Siamo sempre stati consapevoli del fatto che il progetto nasceva dopo desiderio e pensiero di molti, e da subito si è lavorato con l'obiettivo, tra gli altri, di raccogliere il lavoro fatto in precedenza da padri e madri fondatori che nel tempo hanno operato per diffondere e praticare la mediazione familiare e per poterla mettere a disposizione dei cittadini in maniera diretta attraverso uno spazio informativo.

Per noi questo progetto ha prima di tutto un profondo valore etico di coesione e di dialogo tra le persone e le istituzioni. In altri termini il valore aggiunto è quello di creare un **terreno comune** tra le professioni: magistrati, avvocati, mediatori familiari e alcune istituzioni della nostra città: Tribunale, Comune, Ordine degli avvocati, Scuole di formazione e Università.

E' anche da sottolineare, a mio avviso, il valore della progressiva diffusione e promozione della realtà ampia e composita dei molti servizi di Mediazione Familiare sul territorio metropolitano, rappresentata in una "fotografia", la mappatura dei servizi, complessa e in continuo aggiornamento. Work in progress..!

**Come già anticipato** siamo presso l'aula A1, nel corridoio della IX sez., tutti i martedì mattina dalle 10 alle 14, si danno il turno 13 mediatori familiari professionisti appartenenti ai Centri di Mediazione Familiare dell'area metropolitana,

Gli **Sportellisti**, come abbiamo preso l'abitudine a chiamarci, si sono impegnati **gratuitamente** presso lo Spazio per un colloquio informativo riservato e personalizzato. La scelta è stata quella di orientare fortemente all'ascolto e allo scambio sulle situazioni che ci portano le persone, per questo motivo non abbiamo siti internet se non quello che ci segnala presso i servizi del tribunale.

Si è scelto di essere presenti sempre in due sia per una garanzia organizzativa sia per poter dare un'informativa più completa e strutturata. Questo ha permesso anche, direi inaspettatamente, di ascoltarsi reciprocamente anche tra mediatori *diversi* e di creare un gruppo di lavoro, ognuno con il suo stile e il suo modello, ma una forte coesione sui principi fondamentali dell'Informativa e ovviamente della mediazione.

L'informativa:Che tipo di informativa viene data? Sul tema della specificità dell'informativa che viene data entrerà nel dettaglio e nella fascinazione, Riccardo Pardini.

**Sottolineo solo come l'idea dell'informativa che portiamo avanti è proprio quella del "conoscere per scegliere" i principi di gratuità, confidenzialità/riservatezza che sono stati condivisi dalla FIAMeF e inviati a tutti i Tribunali, ci ispirano sin dall'inizio.**

Obiettivo primo infatti quello di mettere in condizione di operare una scelta, solo a seguito di questo quello di consultare un elenco di servizi e di professionisti .

**Cosa intendiamo per accesso?** Abbiamo denominato *accesso* "l'azione di entrare nello spazio informativo", o comunque in quell'aula di tribunale, dove una scritta molto evidente ci ricorda che "la legge è uguale per tutti", è intuitivo come gli accessi siano di qualità molto diversa tra loro. Per alcune persone ormai c'è proprio un'aspettativa forte, spesso chi arriva all'inizio della mattinata, ha deciso e programmato di venire tempo addietro, a volte le persone tornano dopo le udienze, anche il giorno dopo, oppure si tratta di informare avvocati, a volte con quesiti che hanno una valenza anche giuridico-processuale .E' evidente come non tutte le domande siano congrue, a volte le persone chiedono più genericamente aiuto. In questo caso l'orientamento e la risposta che viene data sono ampi e generali, rinviando ai Servizi preposti un orientamento più specifico ma tutte le volte chiediamo di compilare la nostra scheda, rigorosamente anonima.

**La scheda raccolta dati:** ispirata alla **Riservatezza/anonimato** .

abbiamo già revisionato due volte la scheda con l'obiettivo di raccogliere informazioni sempre più dettagliate, sulla fonte di conoscenza, sul momento processuale, tipologia di procedimento, sul chi è presente all' informativa.

In poco più un anno e mezzo di attività, fino a martedì scorso, 14 Gennaio, giornata nella quale sono stata presente di turno allo spazio informativo- in circa 60 giornate di presenza- sono state compilate più di 500 schede di accesso (una media di più di 8 accessi a giornata) .E' in corso un complesso lavoro inserimento di questi dati per una analisi dettagliata a cura di alcuni sportellisti appartenenti al coordinamento milanese dei centri di mediazione familiare.

In generale si può dire che delle schede raccolte circa la metà sono state compilate da avvocati, il 40% da genitori, singoli o in coppia, il restante 10 % è rappresentato da coppie senza figli, nonni, figli maggiorenni, consulenti. Dalle schede si rileva un'ampia quota di persone appartenenti a coppie non coniugate, coppie di fatto.

Alla domanda "ritiene che- in base alle informazioni ricevute - un percorso di Mediazione Familiare possa fare al caso suo? Nel 98% dei casi la proposta della mediazione familiare è stata valutata come molto utile e congrua rispetto alla situazione, sia da professionisti, avvocati e operatori, che dai genitori stessi, i quali in coppia o separatamente hanno avuto accesso allo Spazio Informativo.

La maggioranza assoluta (circa il 70%) delle situazioni che da singoli o in coppia accedono allo Spazio quando è appena iniziato o è in corso un **giudizio contenzioso**. Come è noto, da quando è stato attivato lo Spazio i decreti di fissazione di udienza per decisione della Sezione portano la specifica dicitura che invita a intraprendere un percorso di mediazione familiare. Ovviamente anche gli avvocati che si rivolgono allo Spazio fanno spesso riferimento a situazioni contenziose, ma vi sono stati dei casi in cui i legali hanno accompagnato i loro clienti proponendo la mediazione come possibile **alternativa preliminare all'intraprendere una causa**. Al di fuori delle persone che raccolgono l'invito del magistrato durante l'udienza a "visitare" lo spazio informativo che sono molte, sia tra gli avvocati che tra le parti, canale di conoscenza è stato spesso il sito internet del Tribunale e il passaparola come a dire forse che questo appuntamento del martedì sta diventando qualcosa di noto

**Il diario di Bordo.** Nella progettazione ci è sembrato importante avere un canale di comunicazione sempre attivo e attuale tra i mediatori di turno allo sportello, dunque oltre alle riunioni periodiche del gruppo di lavoro e alla mail di aggiornamento che il martedì pomeriggio circola tra i 13 sportellisti con il resoconto della mattinata, abbiamo istituito un diario nel quale descriviamo le situazioni che si presentano con le loro caratteristiche specifiche che ci permettono di creare una memoria storica del gruppo, interrogarci su come meglio agire in casi dubbi, annotare le particolarità di alcune richieste.

Ad esempio nei pochi casi di separazioni o divorzi consensuali che si sono rivolti allo Spazio è stato annotato come la trasformazione da contenzioso in consensuale avvenuta in udienza abbia comportato l'immediato suggerimento dello Spazio informativo da parte del Magistrato. Oppure si annota la specificità della tematica legata alle persone, spesso assistite dai propri avvocati che vengono a prendere l'informativa in caso di udienza.

**Mappatura dei centri di mediazione:** come già detto si tratta di un documento che non ha un valore esaustivo né ufficiale ma soltanto indicativo che si è scelto di lasciare solo in consultazione per chi dopo il momento informativo con il mediatore familiare professionista volesse anche avere un'indicazione su alcuni servizi presenti in varie zone della città nel pubblico, nel privato accreditato e nel privato.

Ovviamente si sono seguiti dei criteri condivisi che fanno riferimento alla garanzia della formazione così come definita dalla norma UNI e dall'appartenenza associativa dei mediatori responsabili, abbiamo, nel gruppo di lavoro rivisto e aggiornato la mappatura nel corso della sperimentazione e la riteniamo un documento non definitivo ma oggetto suscettibile di revisione e aggiornamento continuo e permanente.

### **Qual'è l'attività di raccordo ed il rapporto con la sez. IX?**

Si potrebbe dire che siamo "vicini e lontani" Durante la sperimentazione vi sono stati due momenti di incontro e dialogo per un aggiornamento ed una conoscenza reciproca,. E' evidente come questo progetto possa esistere se ed in quanto in piena collaborazione con la Sezione IX del Tribunale ma voglio dire che gode anche, per così dire, di una

**posizione di separatezza** che ci permette di fare “assaggiare” a chi ci visita, per un momento, la modalità e l’attitudine della mediazione.

**Prospettive future: dopo i primi sei mesi, nel primo bilancio chiedevamo:**

1) prima di tutto abbiamo necessità di **Tempo. Consolidare un progetto che è fatto anche di tenuta e di presenza nel tempo.** OGGI Per questo c’è stata la possibilità di prolungare la fase di sperimentazione avviata l’anno scorso.

2) Riflettere ed affinare gli strumenti quali la scheda di accesso e la mappatura. OGGI Questo sta avvenendo attraverso un continuo confronto nel gruppo e con i referenti, nelle riunioni periodiche presso lo Spazio stesso e attraverso l’inserimento dei dati anonimi sull’accesso in un grande *data base*.

3) Continuare il dialogo e la collaborazione tra gli Enti e le istituzioni coinvolte questo RIMANE prerequisite ma anche ricaduta del Progetto

4) Aver un feed back dai servizi sul territorio sull’efficacia dell’informativa e quindi sulla riduzione del contenzioso, riduzione che può essere anche piccola sul piano numerico ma con il pregio di diffondere la cultura della mediazione e quindi di andare a costruire una base - speriamo solida - di conoscenza. OGGI Su questo fronte stiamo continuando a lavorare con l’idea di poter arrivare a “chiudere il cerchio” sempre di più. Alcuni servizi ci hanno detto di aver introdotto la prassi di chieder sempre, magari mostrando il volantino dello Spazio, se c’è stato un passaggio dal luogo informativo, magari in aggiunta all’udienza e all’indicazione del magistrato e dell’avvocato. Alcuni operatori hanno rilevato una maggior *consapevolezza* da parte delle persone che si sono rivolte ai servizi per un primo incontro di mediazione. Su questo vorremmo capire e conoscere di più.

5) *OGGI* -e ancora di più a partire da questo Convegno- poter dialogare con gli altri Servizi e Punti informativi per costruire buone prassi di lavoro comuni nel rispetto delle peculiarità e differenze.

Vorrei concludere e Vittorio Cigoli che ha sempre sostenuto che la mediazione comporta un Paradosso : per noi l’istituzione di uno spazio informativo dentro al tribunale è un primo livello di questo paradosso. La mediazione è per eccellenza lo strumento che maggiormente si basa sulla libera e autonoma scelta, eppure bisogna conoscerlo. E conoscerlo in maniera efficace ed al momento giusto.