

## 15. L'AVVIO DELLA PRATICA DI MEDIAZIONE FAMILIARE

### 15.5. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE

Per quanto riguarda l'organizzazione dell'attività di un servizio si devono considerare numerosi aspetti.

#### 1. I colloqui di mediazione

E' necessario predisporre

- **la sede** dove effettuare i colloqui. E' opportuno disporre di una stanza possibilmente insonorizzata o che comunque tuteli la privacy dei genitori nei confronti di persone eventualmente presenti in stanze adiacenti. L'arredamento deve essere sobrio e accogliente. Il mediatore e i genitori si siedono in circolo su sedie o poltroncine intorno a un tavolino (vedi "setting"). E' necessario avere anche una sala d'attesa.
- **la modulistica**
  - una scheda telefonica relativa al primo contatto
  - una scheda relativa ai primi contatti dei genitori con il servizio di mediazione
  - una scheda di raccolta dati da far compilare ai genitori al primo colloquio (non indispensabile)
  - il modulo della privacy
- **la segreteria.** Sono possibili varie soluzioni
  - una persona, formata dal mediatore familiare, risponde alle telefonate, compila la scheda telefonica e fissa il primo appuntamento
  - il mediatore familiare risponde al telefono in giorni e orari prefissati
  - una segreteria telefonica raccoglie le prime richieste e un operatore richiama poi i possibili utenti
  - lo sportello informativo aperto alla cittadinanza: un operatore del servizio o il mediatore stesso accoglie di persona, in giorni e orari predefiniti, coloro che desiderano avere informazioni sul servizio di mediazione familiare.

#### 2. Il lavoro d'equipe con i colleghi mediatori

Se nel servizio operano altri colleghi mediatori è opportuno predisporre occasioni periodiche di confronto, scambio di opinioni, verifica, informazione sulla propria attività di mediazione. In tali occasioni, inoltre, i mediatori decidono e pianificano le attività da svolgere sul breve e lungo periodo

#### 3. Il lavoro di rete

Il lavoro di rete è il presupposto indispensabile per stabilire e mantenere rapporti di buona collaborazione con altri servizi presenti sul territorio destinati alla famiglia in difficoltà. Gli operatori di questi servizi, se opportunamente informati, possono essere coloro che segnalano e inviano i genitori al mediatore familiare.

Perché il lavoro di rete ottenga risultati positivi è necessario programmare

- incontri di presentazione della mediazione familiare;
- incontri periodici di verifica delle possibili modalità di collaborazione.

#### 4. La promozione

E' necessario programmare azioni differenti a secondo del tipo di promozione che si ritiene più efficace per il territorio, i potenziali utenti, i servizi esistenti a cui il mediatore intende rivolgersi