

5. I PRIMI CONTATTI

5.2. IL PRIMO CONTATTO INFORMATIVO TELEFONICO O DI PERSONA

Possano contattare un mediatore familiare per avere informazioni sul servizio

- genitori separati o in separazione
- familiari dei genitori
- avvocati
- operatori sociali, sanitari o educativi
- conoscenti o amici di persone che si stanno separando

Nel primo contatto tra i genitori e il servizio di mediazione familiare è possibile

- dare informazioni su caratteristiche, funzioni, finalità della mediazione familiare e del servizio
- raccogliere informazioni sulla situazione in atto (cfr. 5.1 Scheda raccolta informazioni)
- stabilire un contatto in un clima di scambio positivo
- fare una prima analisi della domanda (valutare se richiesta è propria o impropria – cfr. 5.3)
- indagare la possibilità di coinvolgimento dell'altro genitore
- dare una risposta (fissare colloquio individuale, di coppia o disponibilità telefonica per l'altro genitore)

N.B.

- **Se** chi prende il primo contatto non è un genitore è bene invitare l'interlocutore a fare contattare il servizio di mediazione dall'interessato/a; mai fissare appuntamenti tramite terzi.
- **Se** a chiamare è un operatore sociale o un avvocato è bene soffermarsi a spiegare quali sono le modalità di accesso alla mediazione e la non coattività della partecipazione.
- **Se** il primo contatto avviene tramite e-mail è bene invitare il/la mittente a mettersi in contatto personalmente o telefonicamente con il servizio di mediazione.

Durante la comunicazione con i genitori nel primo contatto

- usare una terminologia semplice e chiara
- usare termini come “difficoltà” o “momento difficile” piuttosto che ‘crisi’ o ‘conflitto’

Importante

La prima telefonata deve essere mantenuta nei limiti (anche temporali) di un primo scambio di informazioni. Può capitare che chi telefona cerchi di trasformare il primo contatto in un'occasione di sfogo personale o comunque entri in particolari che non è opportuno trattare per telefono. La segreteria o il mediatore familiare avranno cura di non trasformare la telefonata in un colloquio che deve necessariamente svolgersi presso il servizio di mediazione.