



PROVINCIA DI LECCE
Assessorato alle Politiche Sociali e Pari Opportunità

PROCEDURE per l'ACCESSO e l'EROGAZIONE dei SERVIZI del CENTRO RISORSE

INDICE

1. PREMESSA: IL CENTRO RISORSE PER LA FAMIGLIA.....	2
2. IL SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE.....	3
2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E MODALITA' D'ACCESSO AL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE.....	3
2.2 RILEVAZIONE E MONITORAGGIO DEI DATI SUL CLIENTE-UTENTE.....	4
3. IL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE.....	5
3.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	5
3.2 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE.....	5
4. SPAZIO NEUTRO.....	7
4.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	7
4.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO.....	8
4.3 INTERVENTI PREVISTI.....	9
4.4 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO SPAZIO NEUTRO.....	9
4.5 MODALITA' DI INTERVENTO.....	10
4.6 DURATA DEL TRATTAMENTO.....	11
4.7 FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE.....	11
5. MEDIAZIONE FAMILIARE.....	12
5.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	12
5.2 OBIETTIVI.....	13
5.3 FUNZIONI E COMPITI DEL MEDIATORE.....	13
5.4 LA MEDIAZIONE FAMILIARE NEI CASI INVIATI DALLA MAGISTRATURA.....	14
5.5 MODALITA' DI ACCESSO.....	15
5.6 MODALITA' DI INTERVENTO.....	15
5.7 DURATA DEL PERCORSO DELLA MEDIAZIONE FAMILIARE.....	16
5.8 COMUNICAZIONE DEGLI ESITI.....	16
6. MEDIAZIONE PENALE.....	18
6.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	18
6.2 OBIETTIVI.....	19
6.3 FUNZIONI E COMPITI DEL MEDIATORE.....	19
6.4 AMBITO D' APPLICAZIONE E MODALITA D'ACCESSO.....	20
6.5 MODALITA' OPERATIVE.....	22

7. RILEVAZIONE DEI DATI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.....	24
8. MODULISTICA.....	24
9. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI.....	24

1. PREMESSA: IL CENTRO RISORSE PER LA FAMIGLIA

Il *Centro Risorse per la Famiglia* costituisce, a livello provinciale, un **laboratorio partecipato** per la definizione, programmazione e realizzazione, concertata ed integrata, di efficaci politiche di promozione e sostegno della famiglia.

Si propone quale **nodo strategico** ed attivo della potenziale rete di attori sociali e di Servizi, pubblici e privati, che, operando a vario titolo, separatamente, e, spesso, isolatamente, sul territorio, assumono, quale *mission*, gli interventi ed i servizi per la famiglia.

Il Centro Risorse per la Famiglia promuove e realizza, attraverso **percorsi concertati ed integrati con gli altri attori del welfare locale**, attività a sostegno della famiglia.

Opera, a tal fine, in stretta collaborazione con i servizi territoriali: Servizi Sociali Professionali Comunali e di Ambito, Consultori Familiari pubblici e privati, Centri per le Famiglie attivati presso gli Ambiti Territoriali Sociali, le Associazioni Familiari e altri attori del territorio.

Nell'ambito del *Centro Risorse*, è istituito l' **Ufficio di Mediazione Civile e Penale**, chiamato ad operare d'intesa con l'Autorità Giudiziaria.

Il Centro Risorse è dotato di un'equipe stabile multiprofessionale specializzata formata da:

- n. 2 Assistenti Sociali
- n. 1 psicologo mediatore
- n. 2 pedagogisti mediatori
- n. 2 avvocati mediatori

e assicura i seguenti Servizi:

- Segretariato Sociale Professionale
- Servizio Sociale Professionale
- Mediazione Familiare
- Mediazione Penale
- Spazio Neutro

L'**accesso** al Centro Risorse, e ai Servizi attivati, avviene attraverso le procedure, di seguito illustrate, che definiscono i percorsi e le fasi metodologiche, sia all'interno del Centro, sia nel rapporto con i servizi territoriali e l'Autorità Giudiziaria.

2. II SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE

2.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Il Servizio di Segretariato Sociale del Centro Risorse, ai sensi dell'art. 83 del **Regolamento Regionale 4/07**, costituisce il raccordo ineludibile tra la famiglia, i suoi bisogni, e l'offerta dei servizi.

Il Segretariato Sociale è un **servizio pubblico**: offre informazioni esatte, complete ed esaustive su prestazioni e servizi offerti, in un'ottica sistemica, orienta la domanda, analizza il bisogno e favorisce l'individuazione della risposta ritenuta più adeguata.

Il Servizio, nello specifico, **assicura**:

- **informazioni** personalizzate in relazione a specifiche esigenze e, se necessario, assistenza affinché sia assicurato l'accesso alle risorse disponibili;
- **ascolto, orientamento, consulenza** ed accompagnamento;
- concorso, con i servizi e le forze sociali del territorio, nella **rilevazione dei bisogni** emergenti e nella verifica della funzionalità e rispondenza delle risorse alle necessità delle utenze;
- **accesso** alle prestazioni e Servizi offerti.

Il **Servizio** si articola, nei singoli Ambiti Territoriali Sociali della provincia, in **Centri Ascolto Famiglia**, chiamati ad assolvere le medesime funzioni, in condizioni di prossimità.

L'accesso al Servizio di Segretariato può essere **spontaneo** o **su invio** di altri Servizi, Enti o Istituzioni.

Svolgono attività di Segretariato Sociale le Assistenti Sociali all'uopo incaricate, che accolgono tutti gli utenti che affluiscono al Centro Risorse Famiglie e assicurano informazioni, rilevazione dati, assistenza e sostegno nella soluzione di problemi che ostacolano il benessere personale.

Il Segretariato Sociale può dare informazioni o assicurare l'accesso a interventi e prestazioni specifiche, inviando le specifiche richieste al Servizio Sociale Professionale del Centro Risorse, orientare ai servizi offerti dalla rete territoriale per le famiglie, o assicurare l'accesso diretto.

Le Assistenti Sociali del Servizio di Segretariato Sociale del Centro Risorse, pertanto, raccolgono il bisogno, e compilano la scheda conoscitiva d'accesso (Mod. 1 e Scheda Privacy Mod. 2)

2.2 RILEVAZIONE E MONITORAGGIO DEI DATI SUL CLIENTE- UTENTE

Sin dal primo incontro/colloquio, l'utente riceve l'informativa (*Scheda informativa legge sulla Privacy*, L. 675/96 e successive modificazioni – Mod. 2) che controfirma per avvenuta accettazione.

A tal fine, dopo aver ascoltato il bisogno dell'utente, l'Assistente Sociale fa compilare una domanda di attivazione del Servizio (*Scheda richiesta Servizio* – Mod. 3).

Contestualmente l'Assistente Sociale curerà la compilazione della *Cartella Personale dell'Utente* (Mod. 4).

Per tutti i cittadini-utenti che si rivolgono al Segretariato Sociale viene effettuata, da parte dell'operatore del Servizio Sociale, una verifica della registrazione corretta e l'eventuale aggiornamento delle informazioni nel data base in uso.

3. II SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

3.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il **Servizio Sociale Professionale**, in osservanza dell'**art. 22, della Legge 328/00 e dell'art. 86 del Reg. 4/07**, è un servizio aperto ai bisogni di tutta la comunità, finalizzato ad assicurare prestazioni necessarie a prevenire, ridurre e/o rimuovere situazioni problematiche o di bisogno sociale dei cittadini.

L'attenzione prioritaria è indirizzata ai soggetti più deboli ed emarginati, con interventi di prevenzione del disagio, potenziamento e attivazione delle risorse individuali familiari e comunitarie, di valorizzazione dell'individuo.

È preposto ad assicurare aiuto ai singoli, ai gruppi, alle famiglie, per lo sviluppo delle capacità atte ad affrontare, gestire e risolvere i problemi, attraverso la **presa in carico dei casi e la predisposizione di progetti di intervento personalizzati**, d'intesa con gli altri attori coinvolti, e, tenuto conto delle eventuali disposizioni di organi giudiziari, a realizzare forme di cooperazione tecnica e di integrazione con altri attori sociali, pubblici e privati, e alla supervisione tecnica dei Servizi.

3.2 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Il Servizio Sociale Professionale del Centro Risorse opera in stretto raccordo con il Servizio di Segretariato Sociale Professionale, e riceve, da quest'ultimo, l'invio dei casi in cui:

- non vi sia presa in carico da parte di alcun altro Servizio;
- sia necessaria una **presa in carico congiunta** con altro Servizio che ha già attivato interventi, o con altri Servizi da coinvolgere in relazione a eventuali bisogni specifici rilevati.

A tal fine, le Assistenti Sociali del Servizio Sociale Professionale del Centro Risorse:

- svolgono un primo colloquio con l'utente per acquisire ulteriori informazioni, necessarie alla messa a punto del Progetto Individualizzato di intervento;
- in presenza di altro Servizio che ha già attivato interventi o che ha inviato il caso al Centro Risorse, incontrano il referente del predetto servizio per i necessari approfondimenti e per concordare le modalità di intervento;

- partecipano agli incontri d'equipe del Centro Risorse per definire la presa in carico dei singoli casi e gli interventi da attivare nell'ambito della Mediazione Civile, Penale o Spazio Neutro;
- partecipano agli incontri di verifica sull'andamento del caso e per la ridefinizione degli interventi, ove necessario.

4. SPAZIO NEUTRO

4.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il **Servizio Spazio Neutro** si configura quale contenitore qualificato, uno spazio esterno, un luogo terzo, all'interno del quale opera personale qualificato (**psicologo, educatore, assistente sociale**), per facilitare il riavvicinamento relazionale ed emotivo tra genitori o adulti di riferimento e figli che hanno subito, o hanno in corso, un'interruzione di rapporto, determinata da dinamiche gravemente conflittuali interne al nucleo familiare.

Operatori adeguatamente formati assumono la funzione di **sostegno emotivo al bambino** e facilitano il concretizzarsi delle condizioni di incontro positivo, privilegiando, a seconda delle situazioni, l'aspetto della **tutela**, dell'**osservazione**, del **supporto**.

E' possibile identificare alcune **situazioni-tipo**, per le quali si fa ricorso allo Spazio Neutro:

- a) casi in cui, la coppia si è divisa ed i bambini sono stati affidati ad uno dei due genitori, rimanendo l'opportunità di incontrarli in un luogo protetto;
- b) situazioni in cui i bambini sono affidati ad un diverso nucleo familiare, con un decreto che autorizza gli incontri (monitorati attraverso la presenza di un operatore/educatore) con uno od entrambi i genitori;
- c) situazioni che presentano una pesante conflittualità di coppia, dovuta principalmente al processo di elaborazione della separazione coniugale, dove non esistono, però, limitazioni alla potestà genitoriale;

L'**operatore/educatore** destinato alla gestione degli incontri partecipa al progetto sul nucleo familiare in un clima di trasparenza nei confronti della famiglia e degli altri operatori.

4.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Servizio si fonda sul riconoscimento del bisogno del bambino di vedere salvaguardata il più possibile la relazione con entrambi i genitori e i legami che ne derivano, il diritto a non perdere parte del suo essere figlio, della sua identità, a non smarrire il senso e la continuità della sua storia.

In quest'ottica, è fondamentale che anche gli adulti vengano aiutati a mantenere e/o ricostruire una **continuità genitoriale** nei confronti dei loro figli, per i quali restano, nel bene e nel male, punti di riferimento.

Il servizio si organizza e si struttura, così, in funzione di questo obiettivo, a partire da ogni singola **storia familiare**, su un asse che va dal sostenere gli adulti coinvolti, e in una crisi "momentanea" dovuta alla separazione, all'affrontare il problema del mantenimento della relazione anche in situazioni di cronicità, legate a gravi patologie o alla contemporanea presenza di più aspetti problematici.

Schematicamente, gli **obiettivi specifici** del servizio possono così definirsi:

- fornire supporto affinché possa essere ristabilita la relazione con il genitore non affidatario convivente o non;
- permettere la realizzazione in uno spazio rassicurante, accogliente e sicuro, degli incontri del bambino con i genitori;
- rendere concretamente possibile questa esperienza in una cornice di neutralità e di sospensione del conflitto in presenza del bambino, garantendo al minore una tutela sia di tipo sociale che di tipo psicologico;
- accompagnare i genitori a ritrovare la capacità di accoglimento del figlio per i suoi bisogni e le sue emozioni;
- favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale, auspicando la graduale possibilità di organizzare la gestione degli incontri autonomamente.

Le informazioni rivelate negli incontri sono tutelate dal **segreto professionale** e dalla massima riservatezza.

4.3 INTERVENTI PREVISTI

La gamma di interventi da attuare è estremamente ampia ed è così esemplificabile:

- a) supporto al mantenimento e alla ricostruzione della relazione con il genitore non affidatario, in situazioni di separazione conflittuale;
- b) ricostruzione della relazione con uno o entrambi i genitori, a seguito di allontanamenti prescritti dalla magistratura, con conseguente interruzione di rapporto;
- c) mantenimento della relazione con uno o entrambi i genitori, in situazioni di rischio per i minori;
- d) costruzione della relazione con un genitore mai conosciuto, per un riconoscimento tardivo, o per altre vicende familiari particolarmente complesse;
- e) riconsegna del bambino al genitore affidatario, dopo lunghi periodi di lontananza;

4.4 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO SPAZIO NEUTRO

Il cittadino/utente accede allo Spazio Neutro, secondo la seguente procedura:

- colloquio con l'Assistente Sociale del Segretariato Sociale, e contestuale compilazione *Scheda Conoscitiva d'Accesso* - Mod. 1, *Scheda Privacy* - Mod. 2 e *Scheda Richiesta Servizio* – Mod. 3;
- invio al Servizio Sociale Professionale del Centro Risorse;
- definizione di presa in carico in equipe multiprofessionale ed assegnazione del caso.

Nella maggior parte dei casi, gli interventi di Spazio Neutro si realizzano su invio da parte:

- 1) **del Tribunale per i Minorenni** (in relazione agli articoli 330 e segg. del codice civile).
- 2) **del Tribunale Civile**, nel caso di procedure civili di divorzio e separazione.
- 3) **dei servizi territoriali**: Servizio Sociale Professionale, Consultori Familiari pubblici e privati.

4.5 MODALITA' DI INTERVENTO

Le modalità di intervento che il Servizio attua, devono, quindi, tenere conto del soggetto/servizio inviante.

Pertanto, lo Spazio Neutro opera in stretta collaborazione con i **Servizi Sociali**, responsabili del progetto globale di intervento sul minore e sulla sua famiglia.

L'avvio dell'intervento prevede una prima fase di conoscenza e di ambientamento. Vengono effettuati colloqui con i genitori (o adulti di riferimento) separatamente, e viene accolto il bambino, che può così esplorare il servizio, conoscendo l'operatore e lo spazio dove gli incontri avverranno. L'operatore si avvicina al bambino, lo conosce sia attraverso il racconto dei genitori, sia direttamente, dandogli spazio, dandogli voce attraverso l'ascolto, il gioco, il disegno. L'operatore si avvicina al bambino per favorire l'instaurarsi di un rapporto di fiducia. Nei primi incontri l'operatore parla con il bambino della sua storia, spiegandogli che delle vicende tra adulti, egli, bambino, non è responsabile. Contemporaneamente si sviluppa il lavoro con i genitori. Gli adulti che giungono al servizio portano, con modalità e atteggiamenti diversi, gli esiti di un profondo disagio. Ciò che può presentarsi inizialmente è un atteggiamento di recalcitrante rifiuto, il racconto di una situazione che non ha possibilità di cambiamento, l'ostinata perseveranza dell'odio, della rabbia, del desiderio di cancellare l'altro, il senso di impotenza per un distacco imposto, la paura della sottrazione di un figlio, di un nipote vissuto esclusivamente come proprio. Nell'incontro con l'adulto l'operatore lavora per stabilire un contatto, un legame, accogliendone gli aspetti sofferenti e problematici, alleandosi con quelli più positivi, facendo emergere via via l'immagine che il genitore ha del proprio figlio. Il primo passo fondamentale è che si stabilisca una relazione al di là dei contenuti a volte saturi di aggressività: un genitore che, anche indotto da una coazione, accetta di parlare, è un genitore con il quale si può provare a lavorare. Viceversa, ogni segnale di interruzione della comunicazione è oggetto di attenta analisi da parte dell'operatore.

Incontri tra il bambino e il genitore non affidatario che si sviluppano secondo organizzazioni differenti; in particolar modo, per le situazioni più complesse e problematiche, in presenza di provvedimenti limitanti la potestà, di patologie, dove il bambino si trova esposto ad una situazione di rischio maggiore, gli incontri tra genitore e bambino avvengono all'interno della stanza attrezzata, alla presenza, a volte costante, dell'operatore.

Sono previsti, durante il trattamento del caso, incontri d'equipe e riunioni allargate, a cui partecipano gli operatori di altri servizi corresponsabili della gestione, per la **valutazione delle risorse**, che emergono nel bambino e nei genitori, e per la ridefinizione delle **strategie e degli obiettivi dell'intervento**.

4.6 DURATA DEL TRATTAMENTO

La **durata** del trattamento deve avere una certa flessibilità, in funzione delle condizioni di partenza e degli obiettivi realisticamente raggiungibili e sempre più chiarificabili nel corso del lavoro.

Escludendo alcune particolari situazioni, connotate da cronicità e patologia con provvedimenti particolarmente restrittivi della magistratura, la durata di Spazio Neutro è collocabile tra 1 anno e 2 anni con margini di variabilità.

Ripristinata la possibilità di mantenere la relazione, sarà la magistratura ad individuare un'adeguata regolamentazione che potrà svilupparsi all'esterno del servizio.

4.7 FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE

- **Assistente Sociale**, con funzioni di presa in carico e raccordo con il servizio ed Enti invianti
- **Educatore**, con funzioni di sostegno educativo al minore, alle figure genitoriali o altri adulti di riferimento
- **Psicologo**, con funzioni di supporto psicologico, necessario alla elaborazione dei vissuti legati alla separazione, alla conflittualità e alla ricostruzione di una soddisfacente modalità comunicativa e relazionale, nell'interesse del minore.

5. MEDIAZIONE FAMILIARE

5.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Mediazione familiare è un intervento professionale rivolto alle coppie e finalizzato alla **riorganizzazione delle relazioni familiari** quando queste sono fortemente conflittuali, o in presenza di una volontà di separazione e/o divorzio.

Aiuta gli adulti a **valorizzare le rispettive competenze**, mantenendo l'alleanza genitoriale nel lungo percorso di auspicabile collaborazione nell'esercizio della genitorialità, soprattutto per il benessere dei figli.

Nel difficile percorso di **separazione coniugale**, l'obiettivo della mediazione familiare non consiste nel solo raggiungimento di **accordi scritti e firmati** dalle parti coinvolte. Gli accordi scritti, conosciuti come **progetto di intenti**, che rappresenta il prodotto materiale della mediazione familiare, hanno un valore solo temporaneo. Infatti, le situazioni della vita sono mutevoli e, nel tempo, possono cambiare, anche sostanzialmente, le condizioni soggettive o/e familiari. La mediazione familiare potrà considerarsi efficace se al termine del percorso di mediazione gli adulti avranno acquisito la **capacità di confrontarsi**, di comunicare e, soprattutto, di superare le fisiologiche crisi che la vita propone, nello scandire del tempo, senza il continuo aiuto da parte del mediatore familiare.

La mediazione familiare è un **servizio alle famiglie in crisi**, che può essere richiesto da uno o più familiari: non è una consulenza tecnico-legale, non è una terapia di coppia né psicoterapia, non è arbitraggio o delega ad un terzo per la ricerca di una soluzione del conflitto, non è una sostituzione del giudice o degli avvocati.

La mediazione familiare, a differenza degli interventi in ambito giudiziario, prevedendo la responsabilità diretta delle parti nella definizione degli accordi, favorisce una migliore accettazione, e quindi un maggior rispetto, degli accordi stessi, rispetto a quelli "imposti" dal giudice; la mediazione familiare, infatti, è uno strumento che favorisce la **riappropriazione della capacità di decisione** in una situazione di crisi, in cui, di norma, gli individui sperimentano un senso di impotenza tale da abdicare al loro ruolo.

5.2 OBIETTIVI

- favorire l'accordo fra le parti;
- favorire la riorganizzazione delle relazioni;
- favorire e mantenere la comunicazione e un rapporto collaborativo tra i genitori dopo la separazione e il divorzio, tenendo sempre ben separati il livello della relazione tra i coniugi dal livello della relazione genitoriale;
- impedire che il conflitto pregiudichi il mantenimento della responsabilità genitoriale.

5.3 FUNZIONI E COMPITI DEL MEDIATORE

La mediazione familiare si realizza con l'aiuto di una terza persona, un mediatore, con una preparazione specifica, che, **con il consenso delle parti in conflitto**, nella garanzia del **segreto professionale** ed **in autonomia dall'ambito giudiziario**, si adopera affinché i genitori elaborino essi stessi un programma di separazione soddisfacente per loro e per i loro figli, esercitando la comune responsabilità genitoriale.

Il mediatore viene, perciò, definito **un esperto del processo di soluzione dei conflitti** e una figura neutrale, cioè imparziale e non giudicante, per aiutare le parti a raggiungere i loro obiettivi in piena libertà decisionale.

Infatti, mentre le parti vedono soltanto il proprio punto di vista, il mediatore – grazie alla sua posizione di terzietà – è in grado di cogliere sia le differenze, che gli aspetti comuni ai soggetti in conflitto, e di preparare il terreno sulla base del quale far ripartire la comunicazione.

Egli non ha l'obiettivo di trovare un accordo tra le parti, al fine di evitare la separazione o il divorzio, ma quello di ridurre al minimo gli effetti negativi del conflitto, di ristabilire la comunicazione fra i coniugi e di favorire la riorganizzazione delle relazioni tra le parti, in modo da tenere in considerazione i bisogni di ogni membro della famiglia, a partire da quelli dei figli.

La peculiarità degli accordi raggiunti con l'ausilio di un mediatore familiare risiede nella possibilità di prestare attenzione agli aspetti psicologici ed emotivi del conflitto: ciò facilita l'individuazione di soluzioni a livello pratico e l'organizzazione della vita quotidiana.

Riassumendo, il mediatore familiare si occupa di favorire accordi su questioni concrete, tenendo conto dei bisogni delle parti in conflitto e degli eventuali figli, dando per scontata

la capacità delle parti di prendere decisioni sulle questioni che le riguardano; la sua attenzione non è rivolta al passato, ma è orientata al futuro, cioè alle intenzioni espresse dalle parti su come organizzare le loro relazioni circa le questioni che continueranno a riguardarli, nonostante la separazione o il divorzio.

5.4 LA MEDIAZIONE FAMILIARE NEI CASI INVIATI DALLA MAGISTRATURA

La mediazione ha carattere preventivo, in quanto cerca di evitare la instaurazione di "guerre giudiziarie" lunghe e costose. Giova alle famiglie in crisi, in quanto le supporta dal punto di vista psicologico ed emotivo evitando ulteriori occasioni di conflitto, ed il proliferare, quindi, di azioni giudiziarie.

Tende al **raggiungimento di un accordo** che, per essere formalizzato ed avere efficacia, necessita dell'apporto dell'avvocato, che, comunque, dovrà occuparsi di tutti gli aspetti personali e patrimoniali relativi al rapporto coniugale.

Poiché la mediazione è un tentativo di soluzione del conflitto di tipo "extragiudiziario" è necessario che si svolga a **"bocce ferme"**: il processo viene sospeso durante il percorso di mediazione per evitare che condizioni il percorso stesso.

E' evidente che il ricorso delle parti ad azioni giudiziarie o provvedimenti della magistratura, inerenti i contenuti del conflitto, durante il processo di mediazione, interferiscono con il raggiungimento di un accordo consensuale e deresponsabilizzano i genitori nel processo mediativo, rischiando di vanificarlo.

Appare, pertanto, indispensabile la **collaborazione con la magistratura** (Tribunale Ordinario e Minorile) al fine di garantire, laddove sia possibile, una "sospensione" dell'iter giudiziario, in attesa che le parti propongano, attraverso i loro avvocati, l'accordo conseguito all'autorità giudiziaria competente.

Fondamentale appare anche il ruolo della magistratura e degli avvocati per quanto concerne l'invio in mediazione che, ovviamente, non può rivestire carattere prescrittivo.

Il Servizio di Mediazione del Centro Risorse Famiglie mantiene **autonomia** rispetto agli avvocati ed ai magistrati, per garantire ai coniugi neutralità ed equidistanza da altri attori aventi ruoli diversi.

Ciò è necessario anche per rafforzare la responsabilità dei coniugi, alla base di un percorso siffatto.

5.5 MODALITA' DI ACCESSO

- **Spontaneo**, previo colloquio con l'Assistente Sociale del Segretariato Sociale e accettazione del servizio a mezzo della compilazione dell'apposita modulistica.
- **Su invito dell'Organo Giudiziario**: qualora il magistrato ravvisi gli elementi per una mediazione familiare (disponibilità dei coniugi, l'accettazione della sospensione del processo in atto per tentare la mediazione), invia, con opportuno provvedimento, i coniugi all'Ufficio di Mediazione del Centro Risorse Famiglie della Provincia di Lecce
- **Su invio da parte dei servizi territoriali**: in tale situazione, il servizio che ha già in carico il caso, verificata la volontà della coppia di intraprendere un percorso di mediazione, contatta il Segretariato Sociale del Centro Risorse, e, contestualmente, invia richiesta scritta di intervento, con allegata relazione. La coppia potrà contattare direttamente il Centro Risorse per un primo colloquio o accedervi accompagnata dall'operatore del servizio inviante.

5.6 MODALITA' DI INTERVENTO

La Mediazione Familiare avviene su **base volontaria**, ossia richiesta o voluta dalle parti in conflitto, sospendendo per un po' le attività degli avvocati e dei giudici, per cercare soluzioni diverse.

Pertanto, sia in caso di accesso spontaneo, sia su invio dei servizi territoriali che su invio da parte del Tribunale, la **procedura** è la seguente:

1. La coppia contatta il Centro Risorse Famiglie e fissa un appuntamento con l'Assistente Sociale del Segretariato Sociale;
2. L'assistente sociale incontra la coppia, ascolta il bisogno, informa ed orienta sul percorso di Mediazione Familiare;
3. Se la coppia, dopo le informazioni ottenute, intende usufruire del Servizio di Mediazione Familiare, compila la scheda di richiesta servizio (Mod. 3);
4. Successivamente, il Segretariato Sociale invia il caso al Servizio Sociale Professionale del Centro Risorse;
5. Il Servizio Sociale illustra il caso in equipe multiprofessionale, a cui partecipano i Mediatori Familiari;
6. in equipe viene definita la presa in carico ed assegnato il caso;

7. Iniziano gli incontri di mediazione familiare (da 1 a 15 incontri massimo);
8. Se la mediazione ha buon esito, i coniugi possono trasferire i risultati ai rispettivi avvocati per la formalizzazione in Tribunale.

La **presa in carico** deve tenere conto, prioritariamente, della sussistenza dei seguenti elementi, necessari al percorso di mediazione e, precisamente:

- 1) **Consenso:** perché possa intraprendersi un percorso di mediazione i soggetti devono dichiarare la propria disponibilità ad incontrarsi, ad ascoltarsi e a lavorare insieme, responsabilmente, per il benessere del proprio figlio. L'acquisizione del consenso avviene incontrando i genitori separandi/divorziandi, spiegando il significato e le regole della mediazione, ascoltando "il problema" che li divide e che rende impossibile un rapporto di collaborazione e disponibilità.
- 2) **Fattibilità:** i mediatori valutano la fattibilità poiché non tutti i conflitti sono mediabili. In genere, se vi sono delle patologie, o se è necessario un percorso individuale di tipo terapeutico, psicologico o psichiatrico, o se non vi sia la volontà di rimettere eventuali querele o denunce occorse tra le parti, a mediazione non può aver luogo.
- 3) **Mediazione:** nel caso in cui i soggetti abbiano prestato il consenso ad intraprendere la mediazione ed essa sia risultata fattibile, si darà corso all'attività mediativa vera e propria.

5.7 DURATA DEL PERCORSO DELLA MEDIAZIONE FAMILIARE

L'attività di mediazione si articola in più incontri, in genere fino ad un massimo di 15, di un'ora ciascuna a cadenza quindicinale. Il numero e la frequenza degli stessi, comunque, varia in relazione al tipo ed alla entità del conflitto.

5.8 COMUNICAZIONE DEGLI ESITI

Se la mediazione ha esito positivo le parti, non solo instaurano un rapporto genitoriale fondato sulla disponibilità, la collaborazione e la comprensione reciproche, ma, altresì, elaborano un progetto d'intesa avente ad oggetto tutti gli aspetti di vita del bambino che

essi vogliono concordemente regolamentare. Le parti potranno poi liberamente presentare tale progetto al giudice con l'ausilio degli avvocati.

Al fine di garantire un clima di assenza di giudizio e di restituire alle parti la responsabilità della gestione del conflitto, viene assicurata l'assoluta riservatezza dei contenuti che emergono in mediazione.

6. MEDIAZIONE PENALE

6.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La **mediazione penale** è un percorso relazionale tra due o più persone per la risoluzione di conflitti che si configurano come un reato: è una procedura informale a cui la vittima e l'autore del reato aderiscono liberamente, con la quale, tramite l'ausilio del mediatore, le parti confrontano le rispettive posizioni, emozioni, sentimenti, bisogni, richieste, interessi, al fine di trovare una soluzione comune al loro conflitto, basata sulla riconciliazione e su un accordo di riparazione materiale e/o simbolica.

In campo penale, la mediazione costituisce un approccio innovativo alle secolari questioni poste dalla commissione di un crimine ed è un procedimento informale in cui le parti, guidate da un'equipe di esperti, hanno la possibilità di incontrarsi, di discutere del reato, dei suoi effetti sulla loro vita e sulle loro relazioni, di progettare modalità di comportamento futuro, assumendosi, eventualmente, anche impegni volontari di riparazione - simbolica o materiale - del danno causato.

Muovendo da una lettura relazionale del fatto criminoso, inteso prioritariamente come un conflitto che lacera aspettative sociali condivise, la mediazione penale lancia una sfida culturale: cercare di superare la logica sterile della pena per una logica costruttiva dell'impegno, del dialogo, della corresponsabilità.

Trattasi, quindi, di un modello di giustizia alternativo, sussidiario, collaterale o integrato nel sistema giudiziario "tradizionale".

In particolare, nella mediazione penale minorile, l'asimmetria delle parti, vittima e reo, costituisce un fattore specifico che richiede particolari cautele e tutele a protezione dei soggetti, ed una diversificazione degli obiettivi della mediazione: questi devono essere chiariti dal mediatore agli interessati, per permettere un incontro e una comunicazione efficace tra le parti.

Per la vittima, che nel processo penale minorile non può costituirsi come parte civile (*art. 10 del D.P.R. 448/88*), la mediazione consente di esprimere, in un contesto protetto, il proprio vissuto personale rispetto all'offesa subita, di uscire da un ruolo passivo, da una morsa che l'attaglia, non permettendo di dar voce e visibilità alla propria identità personale e al proprio dolore.

Al minore (*autore del reato*) la mediazione permette una responsabilizzazione sul danno causato e sulle possibilità di riparazione: la riservatezza dell'incontro e la separazione dal procedimento penale favorisce l'emersione dei contenuti emotivi legati agli eventi in un contesto relazionale protetto.

Per quanto concerne le caratteristiche dei soggetti coinvolti, normalmente la mediazione si rivolge ad autori di reato non recidivi, fra i 16 ed i 18 anni, non tossicodipendenti o con gravi patologie psichiche, e a vittime di età superiore ai 14 anni.

6.2 OBIETTIVI

- promuovere la responsabilizzazione e la maturazione del minore-reo quali finalità "pedagogiche" della giustizia minorile;
- ridurre al minimo l'ingresso del minore nel circuito penale,
- recuperare i bisogni della vittima,

6.3 FUNZIONI E COMPITI DEL MEDIATORE

La mediazione penale è assicurata attraverso la presenza di mediatori che hanno un ruolo neutrale, non direttivo, di facilitatori della comunicazione, oltre che di garanti delle regole di interazione verbale, che, all'inizio dell'incontro di mediazione, vengono prioritariamente esplicitate, condivise ed accolte dalle parti: l'esito del percorso di mediazione penale si configura come positivo o negativo e viene comunicato al giudice dai mediatori, senza riferire motivazioni specifiche, data la riservatezza dell'incontro.

Il mediatore, a tal fine, possiede particolari requisiti quali:

- capacità di farsi percepire come un "terzo neutrale", che non si schiera o prende posizione, non impone soluzioni;
- capacità comunicative e negoziali, di ascolto dell'altro e di interpretazione anche delle comunicazioni non verbali (es. i silenzi);
- abilità nella raccolta di informazioni, utili per organizzare e strutturare l'intervento;
- flessibilità e pazienza;
- doti di empatia: saper comprendere emotivamente l'altro senza farsene condizionare, ma utilizzando tale conoscenza come strumento conoscitivo della sua posizione.

6.4 AMBITO DI APPLICAZIONE E MODALITA' DI ACCESSO

La mediazione penale minorile si svolge nell'ambito degli spazi normativi offerti **dagli artt. 9, 27, 28 del D.P.R. n. 448 del 1988.**

E' possibile distinguere una mediazione in fase pre - processuale, cioè durante lo svolgimento delle indagini preliminari, e una mediazione in fase processuale, nell'ambito dello spazio normativo offerto dall'art. 28 del d.p.r. 448/1988.

a) La mediazione in fase pre-processuale

L'art. 9 del D.P.R. 448/88 offre un primo spazio applicativo alla mediazione, in fase pre-processuale. Tale norma impone di fare accertamenti sulla personalità del minore, stabilendo che "il pubblico ministero e il giudice acquisiscono elementi circa le condizioni e le risorse personali, familiari, sociali e ambientali del minore, al fine di accertarne l'imputabilità e il grado di responsabilità, valutare la rilevanza sociale del fatto nonché disporre le adeguate misure penali e adottare gli eventuali provvedimenti civili".

Il secondo comma dell'art. 9, prevede la possibilità per il pubblico ministero e il giudice di assumere informazioni da persone che abbiano avuto rapporti con il minore e sentire il parere di esperti, senza alcuna formalità di procedura. È proprio il secondo comma dell'art. 9 ad individuare il riferimento normativo per dare attuazione alla mediazione.

A tal fine, **ai sensi dell'Art. 6 del D.P.R. 448/88** " in ogni stato e grado del procedimento l'Autorità Giudiziaria si avvale dei servizi minorili dell'amministrazione della giustizia. Si avvale altresì dei servizi di assistenza istituiti dagli enti locali".

Pertanto, nella prassi, sarà l'USSM a inviare all'Ufficio di Mediazione Penale presso il Centro Risorse per la Famiglia, il caso per una mediazione tra autore del reato e vittima, dandone contestuale comunicazione al magistrato.

In tal senso, la mediazione, nella fase delle indagini preliminari, consente al minore di prendere coscienza immediatamente delle conseguenze derivanti dal reato, può promuovere in lui un processo di responsabilizzazione nei confronti della vittima, dando a quest'ultima il segnale di una reazione immediata da parte dello Stato, e consentendogli di svolgere un ruolo più attivo nel processo penale a carico del minore individuato quale autore del reato.

L'invio del minore all'Ufficio di mediazione, durante la fase delle indagini preliminari, consente al giudice di avvalersi in misura maggiore degli istituti del processo penale

minorile, che favoriscono una rapida espulsione del minore dal circuito penale, come il proscioglimento per irrilevanza del fatto e il perdono giudiziale. Tali pronunce, infatti, possono essere il risultato di un percorso di mediazione intrapreso dal minore, in grado di fare assumere al reato, in caso di esito positivo della mediazione, una dimensione meno negativa. Inoltre, il percorso di mediazione intrapreso dal minore, favorisce un'immagine meno clemente a questi istituti, poiché con la partecipazione alla mediazione, il minore può dare prova di una maggiore responsabilizzazione, in conformità con il carattere educativo e responsabilizzante del processo penale minorile.

Presupposto, per avviare un tentativo di mediazione/ riparazione è il **consenso del minore** e quello **della persona offesa**. Infatti, senza il consenso dei due protagonisti del reato la mediazione non può avere luogo.

Gli operatori dell'Ufficio di Mediazione comunicano al servizio inviante **soltanto l'esito della mediazione**, con una relazione sintetica, senza entrare nel merito della stessa, al fine di garantire ai mediati la più ampia riservatezza sulle informazioni emerse nel corso della mediazione.

b) La mediazione in fase processuale

In fase processuale è possibile fare ricorso alla mediazione grazie all'espressa previsione legislativa contenuta nell'art. **28 del D.P.R. 448/1988**. Tale norma, disciplina la sospensione del processo con messa alla prova, che può essere disposta dal giudice quando affida il minore ai **Servizi minorili dell'amministrazione della giustizia**, per lo svolgimento di un programma di osservazione, trattamento e sostegno, al fine di valutare la personalità del minorenne all'esito della prova. In caso di esito positivo della prova, il giudice dichiara, con sentenza, estinto il reato, a norma del successivo art. 29.

In particolar modo, è il secondo comma dell'art. 28 che prevede espressamente la possibilità per il giudice di impartire, con l'ordinanza di sospensione del processo "prescrizioni dirette a riparare le conseguenze del reato e a promuovere la conciliazione con la persona offesa dal reato". Allo stesso modo, l'art. 27, nel disciplinare il contenuto del progetto d'intervento per il minore, elaborato dai servizi minorili, stabilisce che esso deve contenere, tra le altre cose, "le modalità di attuazione eventualmente dirette a riparare le conseguenze del reato e a promuovere la conciliazione del minorenne con la persona offesa".

Perciò, l'art. 28 del d.p.r. 448/88 rappresenta lo spazio normativo all'interno del quale il legislatore ha espressamente previsto lo svolgimento della mediazione.

Per quanto riguarda le modalità di attuazione della mediazione/riparazione, nell'ambito della **messa alla prova**, possono essere ipotizzate tre modalità di attuazione:

1. previsione del risarcimento del danno, anche parziale, con i guadagni provenienti dall'attività lavorativa prevista dal progetto di messa alla prova per il minore;
2. prestazione di attività a favore della vittima del reato, o del privato sociale;
3. presentazione alla parte offesa di scuse formali.

6.5 MODALITA' OPERATIVE

L'invio da parte dell'USSM investe l'Ufficio per la Mediazione Penale del Centro Risorse per la Famiglia del compito di verificare la fattibilità di un incontro tra reo e vittima, di contattare gli interessati, di svolgere detto incontro, se vi è il consenso dei medesimi, di restituire al Pubblico Ministero o al giudice, tramite l'USSM, una comunicazione sintetica circa l'esito dell'attività effettuata.

Con l'invio del caso, dunque, sul procedimento penale (che resta pendente ma temporaneamente e brevemente "non operativo") si innesta il sub-procedimento che vede nell'Ufficio per la Mediazione e nelle parti gli unici protagonisti.

Le fasi, salienti a questo punto sono così riassumibili:

1. presa in carico;
2. preparazione della mediazione: avviene, in genere, attraverso colloqui separati con le parti, alle quali il mediatore spiega il significato e le conseguenze giuridiche della mediazione.

Presso il Centro Risorse, si svolge un primo incontro tra il Servizio Sociale Professionale, i mediatori dell'Ufficio di Mediazione Penale e le Assistenti Sociali responsabili del caso presso i servizi della giustizia minorile e/o adulti: USSM (Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni) e UEPE (Uffici di Esecuzione Penale Esterna) per una prima analisi del caso. Durante l'incontro, si decide, dopo la raccolta di sommarie informazioni circa la dinamica del conflitto e del contesto in cui si è sviluppato, se il conflitto è suscettibile di mediazione.

In tal caso, si concordano gli interventi da attivare:

1. i mediatori responsabili del caso prendono i primi contatti con ciascuna delle parti invitandole a colloqui individuali preliminari, che hanno una funzione informativa e di prima raccolta delle impressioni e dei vissuti delle parti, nonché di ricezione del consenso all'incontro di mediazione vero e proprio;
2. il processo di mediazione ha luogo tra tutti coloro i quali sono direttamente coinvolti nel conflitto e nel procedimento penale, alla presenza dei mediatori indipendenti e neutrali;
3. ad esito positivo della mediazione segue un successivo momento di restituzione e conseguente determinazione delle forme di risarcimento del danno;
4. i mediatori redigono la comunicazione sintetica dell'esito, da inviare all'autorità giudiziaria, per il tramite dell'USSM;
5. nel caso in cui la mediazione apra percorsi riparativi, simbolici o materiali, i mediatori svolgono un accompagnamento del giovane reo fino all'integrale adempimento degli impegni assunti, di concerto con l'Assistente Sociale dell'USSM responsabile del caso;
6. nella fase di *follow up*, interna all'Ufficio di mediazione, vengono effettuate la valutazione della conformità della condotta riparativa rispetto all'accordo di riparazione siglato dalle parti e la verifica, attraverso interviste e schede valutative, del livello di soddisfazione delle parti.

Rispetto ad un tema così delicato, una mediazione ha esito positivo quando i presenti - mediatori / parti- sono spettatori e artefici di un mutamento costruttivo nella comunicazione e nel rapporto tra reo e vittima e quando - in altre parole - è possibile percepire un reciproco riconoscimento tra le parti o almeno una significativa diversa percezione l'una dell'altra, spesso estrinsecati in un impegno di riparazione simbolica o materiale soddisfacente per entrambi.

Allo sguardo mediativo, la remissione di querela e/o il risarcimento del danno (come obbligo giuridico formale) sono praticamente irrilevanti, certamente secondari e non costitutivi del buon fine dell'incontro.

Al fine di garantire un clima di assenza di giudizio e di restituire alle parti la responsabilità della gestione del conflitto, viene assicurata l'assoluta riservatezza dei contenuti che emergono in mediazione.

7. RILEVAZIONE DEI DATI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Centro Risorse assicura il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati, attraverso la compilazione del Questionario di Soddisfazione al cliente-utente (Mod. 5) che lo stesso compila in forma anonima e lo ripone in apposito contenitore, dopo aver usufruito dell'attività.

8. MODULISTICA

- Mod. 1 Scheda informazioni utente
- Mod. 2 - Scheda informativa legge sulla Privacy (legge 196/2003)
- Mod. 3 –Scheda richiesta Servizio
- Mod. 4 - Cartella Personale dell'Utente
- Mod. 5 - Questionario di soddisfazione sul Servizio

9. ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

I moduli compilati sono archiviati in appositi raccoglitori riportanti sul dorso il nome e il periodo dei moduli in esso contenuti.

I documenti devono essere conservati per n. 5 anni a partire dalla data della loro compilazione.