

SERVIZIO DI MEDIAZIONE FAMILIARE

CARTA DEI SERVIZI

2024/2025

Società Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio

Napoli, Via Della Liberazione 1, Parco San Laise (ex base nato)

Sito internet: www.cooperativailquadrifoglio.net

Email poloquadrifoglio@libero.it / info@cooperativailquadrifoglio.org

PRESENTAZIONE DELL'ENTE	pag. 3
1. La Mediazione: di Cosa si tratta?	pag. 4
1.1 Cos'è la Mediazione	pag. 5
1.2 Il Mediatore	pag 5
1.3 I valori di riferimento del servizio di mediazione	pag. 6
1.4 Gli obiettivi del servizio	pag 7
2. Informazioni sul Servizio	pag 7
3. Qualità e organizzazione del servizio	pag 8
4. La collaborazione con i servizi del territorio	pag 9
5. La valutazione del servizio	pag 9
6. La tutela dei cittadini	pag.10
7. La pubblicità della carta dei servizi	pag 10

INFORMAZIONI SULLA COOPERATIVA

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

La Cooperativa Sociale “Il Quadrifoglio”, costituita il 15 giugno 1990, promuove e persegue, l'interesse generale della Comunità volto alla promozione umana, all'integrazione sociale, nonché all'inserimento lavorativo, attivando interventi di prevenzione e di sostegno a favore dei minori e delle famiglie, affinché abbiano risposte ai loro bisogni, offrendo numerose prestazioni socioassistenziali ed educative. La Cooperativa svolge le attività prevalentemente nel territorio napoletano e nella sua provincia. Per realizzare tali servizi, essa si avvale della collaborazione di personale altamente qualificato e accuratamente selezionato.

Le prestazioni erogate ed erogabili dalla Cooperativa sono:

- Interventi tesi all'integrazione sociale e al sostegno della famiglia considerata istituzione primaria per favorire lo sviluppo della persona;
- Servizi di mediazione familiare;
- Attuazione di interventi educativi uguali a parità di bisogno e differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'utente, superando il concetto di istituzionalizzazione e privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'individuo nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- Integrazione dei servizi psico- socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutte le eventuali risorse esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentono di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze degli utenti;
- Prestazioni di front-office;
- Gestione di servizi per favorire l'inserimento di minori che si trovano in condizioni di disagio e di minori ad alto rischio delinquenziale;
- Progettazione, programmazione, organizzazione di corsi di riqualificazione professionale e/o di corsi di aggiornamento;
- Organizzazione gestione di servizi e/o attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate;
- Ascolto, consulenza, orientamento;

- Facilitazione nell'utilizzo dei servizi territoriali e nella promozione di reti solidali;
- “Centralità” del tema dell'adolescenza e delle sue peculiari difficoltà;
- Valorizzazione di azioni educative territoriali, risorse sociali ed ambientali;
- Formazione interna degli operatori - educatori

La Cooperativa al fine di garantire il miglioramento continuo delle attività si avvale di un Sistema di gestione della qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 provvedendo all'aggiornamento periodico del proprio personale per garantire un alto livello di gestione del servizio.

1. LA MEDIAZIONE: DI COSA SI TRATTA?

1.1 COS'È LA MEDIAZIONE

La mediazione è un intervento a favore dei genitori in fase di separazione e/o divorzio, per affrontare e superare i conflitti al fine di recuperare un rapporto positivo, anche e soprattutto nell'interesse dei figli. Più specificamente, si propone di aiutare la coppia a riacquisire la capacità di gestire di comune accordo il rapporto reciproco e con i figli in relazione alla quotidianità connessa alla bi-genitorialità ("restare sempre e comunque buoni genitori").

Ha come principale obiettivo quello di promuovere il benessere e la qualità di vita dei figli, spesso coinvolti in modo strumentale nelle conflittualità dei genitori, salvaguardandone i rapporti affettivi con entrambi.

La mediazione familiare si prefigge quindi di:

- tutelare e promuovere la crescita dei figli ed aiutare i genitori a tener conto dei loro bisogni;
- rendere protagonisti entrambi i genitori negli accordi che riguardano i figli, assumendo una responsabilità condivisa;
- evitare che la conflittualità diventi dominante e distruttiva;
- favorire la cultura di un atteggiamento non conflittuale, consapevole e responsabile, nel percorso separativo/divorzile.

1.2 IL MEDIATORE

Il mediatore familiare è un terzo imparziale rispetto alla coppia che ha l'obiettivo di sostenere la coppia stessa durante la fase della separazione e del divorzio. All'interno di questo spazio neutrale il mediatore familiare si propone dunque come una risorsa specifica - alternativa al sistema giudiziario - volta a favorire la negoziazione di tutte quelle questioni relative alla separazione o al divorzio.

La coppia è incoraggiata dal mediatore a strutturare gli accordi che meglio rispondono alle esigenze di tutti i componenti del nucleo familiare. Diventa protagonista nella gestione del proprio conflitto ed indirizza le proprie risorse per trovare un dialogo il più possibile funzionale ai cambiamenti che si prospettano per tutta la famiglia.

Il mediatore familiare affronta sia gli aspetti emotivi (affidamento dei figli, continuità genitoriale, comunicazione della separazione al nucleo familiare, etc.) che quelli più strettamente materiali (divisione dei beni, assegno di mantenimento, casa coniugale, etc.).

1.3 I VALORI DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO MEDIAZIONE

La Cooperativa nella gestione del centro per le famiglie si impegna a perseguire i seguenti principi fondamentali:

I principi che ispirano la prassi del Servizio e che costituiscono un riferimento per l'attività dei mediatori sono i seguenti:

- partecipazione volontaria, libera, informata e ritrattabile, che consente alle parti, dopo aver ricevuto tutte le spiegazioni sul significato della mediazione, di prendersi del tempo per riflettere, di consultarsi con chi ritengono opportuno, di cambiare idea;
- riservatezza e confidenzialità quali garanzie per una libera espressione di stati d'animo e opinioni;
- valorizzazione del potenziale di autocomposizione del conflitto, che garantisce che le parti siano protagoniste della discussione e direttamente responsabili degli accordi eventualmente raggiunti, in base al principio di autonomia ed autodeterminazione dei soggetti;
- imparzialità e neutralità del mediatore, che, non avendo alcuna preferenza per un particolare esito della mediazione, facilita l'espressione di entrambe le parti senza esprimere giudizi e dire o fare qualcosa che possa determinare un vantaggio per una o

l'altra. Si parla a proposito di equidistanza del mediatore alle parti, intendendo che questi è egualmente vicino ad entrambe, cerca di capire le loro posizioni e di agevolare la composizione di diverse esigenze e aspettative;

1.4 GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO:

Il Servizio di Mediazione familiare ha come principale obiettivo quello di promuovere il benessere e la qualità di vita dei figli, spesso coinvolti in modo strumentale nelle conflittualità dei genitori, salvaguardandone i rapporti affettivi con entrambi. La mediazione familiare si prefigge quindi di:

- tutelare e promuovere la crescita dei figli ed aiutare i genitori a tener conto dei loro bisogni;
- rendere protagonisti entrambi i genitori negli accordi che riguardano i figli, assumendo una responsabilità condivisa;
- evitare che la conflittualità diventi dominante e distruttiva;
- favorire la cultura di un atteggiamento non conflittuale, consapevole e responsabile, nel percorso separativo/divorzile.

1.5 LE FASI DEL PERCORSO DI MEDIAZIONE

Il percorso di Mediazione Familiare si articola in più incontri, in genere fino ad un massimo di 10-12, con cadenza settimanale o quindicinale. Il numero e la frequenza degli incontri varia in relazione al tipo e all'entità del conflitto, nonché agli aspetti di vita del minore che i genitori vogliono affrontare col mediatore e su quali essi intendono accordarsi. Le fasi del percorso di mediazione possono essere così sintetizzate

Premediazione: Nella prima fase, detta della premediazione, il mediatore valuta in quale fase della crisi si trova la coppia, quando è stata elaborata la decisione di separarsi.

Lavoro con la coppia: Nel corso degli incontri il mediatore lavora sul conflitto di coppia facendo emergere il momento di crisi. Ogni membro della coppia narra la propria visione solitamente dando la colpa del fallimento all'altro.

Se la premessa era "staremo uniti tutta la vita", quando la relazione di coppia si impoverisce, le aspettative sono disilluse, la coppia entra in crisi e il conflitto si manifesta nel gioco delle responsabilità. Il mediatore lavora affinché la coppia affronti il processo di decostruzione/costruzione del conflitto per giungere a costruire una *terza storia*, dove le necessità, i sentimenti, i pensieri dei due trovano

un'integrazione in un'unica storia raccontata a due voci, dove le due storie personali si integrano, mentre si chiariscono su come si sono allontanati e hanno smesso la relazione di coppia. Solo a questo punto si crea uno spazio mentale per i figli, perché' ognuno può vedere l'altro come qualcuno da rispettare e su cui contare come genitore affidabile. Pertanto riteniamo essenziale "manejar el conflicto" perché' come dice Maturana: *«le soluzioni al conflitto non sono razionali ma emozionali»*. (Seminario Etica y Epistemologia, Barcelona, 1996)

Lavoro sugli accordi rispetto ai figli: A questo punto è molto più facile che i due genitori recuperino uno spazio mentale rispetto ai figli: discutano assieme i temi fondamentali della loro futura relazione familiare, i punti su cui entrambi ritengono importante intervenire e "mettersi d'accordo" per garantirsi un aiuto reciproco e condividere una comune responsabilità genitoriale, assicurando una serena crescita ai figli. Uno degli auspicati esiti della mediazione è accedere ad una soluzione consensuale che riporti tutto o in partegli accordi risultati dalla condivisa volontà dei genitori ossia una sintesi delle soluzioni delle problematiche organizzative e relazionali negoziate dalla coppia.

Restituzione delle attività di mediazione: La Mediazione può avere esito positivo o negativo. Ha esito positivo quando raggiunge anche solo uno dei suoi obiettivi, in caso contrario, l'esito si definisce negativo. Qualora le parti riescano a determinare e riorganizzare gli aspetti della vita familiare portati in mediazione si redigerà il cd. "Patto d'Intesa" che, pur non assumendo alcun vincolo giuridico, costituirà la base per il perfezionamento di un Accordo consensuale ad opera degli avvocati che trasferiranno il contenuto in un vero e proprio accordo da portare alla sede giudiziaria. In caso di mancato raggiungimento d'intesa il tribunale può chiedere al mediatore solo una relazione sull'effettivo svolgimento degli incontri.

Nell'altra ipotesi, la comunicazione sarà destinata all'assistente sociale o agli avvocati, se questi ultimi assistono legalmente le parti; diversamente, il risultato del lavoro svolto sarà esclusivamente condiviso tra Mediatori e confliggenti.

2. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO:

2.1 A CHI SI RIVOLGE:

A tutte le coppie con figli residenti nel territorio cittadino, separate o in via di separazione, che vogliono essere aidate, come genitori, a ricercare accordi soddisfacenti per tutte le principali questioni riguardanti i figli. Possono beneficiare della mediazione:

- coppie, di fatto o coniugate, che vivano un conflitto relazionale, sia che solo uno dei due partner abbia deciso di separarsi, sia che la decisione sia chiara per entrambi;
- coppie separate di fatto;
- coppie separate legalmente, le cui condizioni di separazione risultano di difficile attuazione;
- coppie separate o divorziate da tempo, i cui accordi presi in Tribunale sono diventati inadeguati e vanno modificati;
- famiglie che affrontano crisi o conflitti derivanti dalla gestione di situazioni familiari.

2.3 MODALITÀ DI ACCESSO

Si può accedere ai servizi di Mediazione con le seguenti modalità:

- rivolgendosi ai Servizi Sociali del comune di residenza per acquisire le informazioni generali;
- su proposta dell'Autorità Giudiziaria.
- su invio da parte dei Servizi del Territorio.

3. QUALITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Gli aspetti qualificanti che contraddistinguono l'offerta del Servizio di Mediazione familiare possono essere riassunti in alcune parole chiave: competenza, accoglienza, sicurezza e affidabilità.

La competenza relazionale è frutto di una solida esperienza acquisita nel tempo ed è garantita dalla cura della professionalità degli operatori.

TUTELA DELLA PRIVACY:

I dati personali delle famiglie e le immagini di iniziative sono tutelati nel rispetto della legge sulla privacy D.Lgs 196/03 e successive modifiche.

4. LA COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO

Il Servizio di mediazione si attiene **Linee operative per la collaborazione nel campo delle famiglie e dei minori coinvolti in vicende separative** un documento che funge da regolatore sia in merito alla costruzione di interventi di rete, che ha mirato a raccogliere indicazioni operative per i diversi servizi coinvolti allo scopo di ridefinire competenze, funzioni ed azioni attivabili in tema di sostegno alla genitorialità fragile. Tali **linee** rappresentano la collaborazione inter-istituzionale, nata dal **“Protocollo di Intesa tra Tribunale Ordinario di Napoli, Comune di Napoli e Asl Napoli 1”**

(marzo 2016); l'obiettivo del protocollo è stato integrare e rafforzare la collaborazione tra il Tribunale Ordinario, il Comune di Napoli e la ASL Na1 Centro, dando avvio ad un percorso di raccordo e confronto finalizzato alla definizione delle modalità di collaborazione, dei ruoli e delle funzioni dei Servizi territoriali e specialistici, delle prassi metodologiche condivise per la realizzazione degli interventi a sostegno della genitorialità, quali i percorsi di valutazione e sostegno delle capacità genitoriali, gli interventi di mediazione familiare, quelli di tutela del diritto di visita in caso di separazioni conflittuali e di sostegno e ricostruzione dei legami genitoriali per la cui realizzazione sono necessari interventi in sinergia tra i diversi attori della rete istituzionale chiamati a garantire le funzioni di sostegno e d'affiancamento al nucleo familiare sia mediante una collaborazione inter-professionale sia inter-istituzionale.

5. LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

Al termine di ogni attività il centro propone agli utenti del Servizio di Mediazione la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione rispetto all'offerta del servizio. I risultati della valutazione vengono restituiti annualmente all'ente con una relazione sull'andamento delle attività.

Tali dati, sono utili per il miglioramento del servizio e saranno diffusi attraverso idonei strumenti.

Gli adulti che frequentano il centro possono esprimere in qualsiasi momento i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi direttamente alla segreteria del centro.

6. TUTELA DEI CITTADINI

6.1 PROCEDURE DI RECLAMO

I cittadini, personalmente o con delega, possono presentare osservazioni, proposte, opposizioni o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle prestazioni e dei servizi da loro richiesti o a loro rivolti.

il proprio diritto viene esercitato attraverso:

- La compilazione di apposito modulo distribuito a cura dello Spazio Accoglienza;
- Una lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata allo Sportello
- segnalazione telefonica, via fax o e-mail;
-

6.2 TERMINI DI PRESENTAZIONE

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessata abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

6.3 TERMINI PER LA RISPOSTA.

Compatibilmente con le norme stabilite dal decreto legislativo n. 196 del 30/06/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali), la segreteria risponde immediatamente alle ricorrenti per le segnalazioni di più agevole definizione. I reclami presentati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno comunque risposta scritta o interlocutoria entro 30 giorni dalla presentazione.

7. PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi sarà comunicata al Comune di Napoli e alla Municipalità X.

La presente Carta dei Servizi rimane nella disponibilità di chi ne fa richiesta presso la struttura erogatrice e sul sito web della cooperativa il Quadrifoglio www.cooperativailquadrifoglio.net

Società Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio



Società Cooperativa Sociale
il Quadrifoglio
Via Casimiro, 328 - 80134 Napoli
P.IVA 06127430638