



Cod. Patrocinio N. 0052/2020

Iniziativa valida per l'aggiornamento dei mediatori familiari professionisti, ma non abilita all'esercizio professionale della mediazione familiare

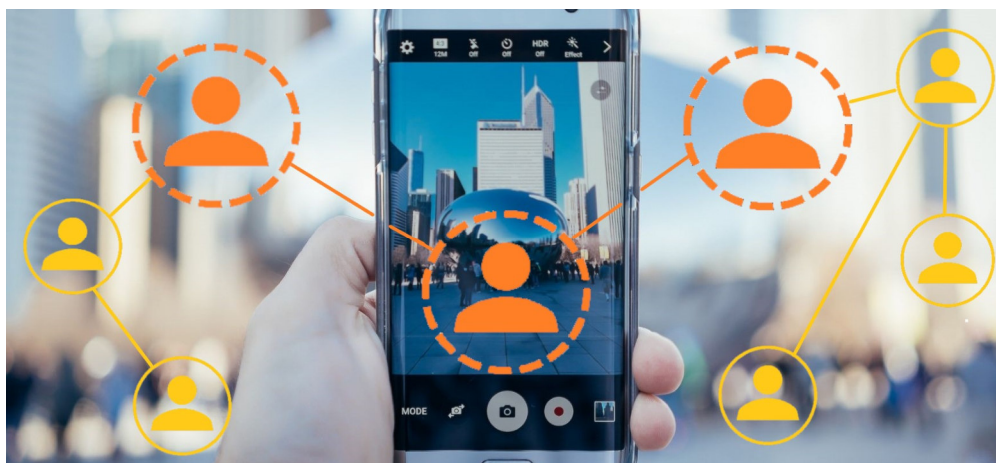
MEDIAZIONE 4.0

La comunicazione social: navigare tra significati e prospettive

aggiornamento professionale in intervizione per mediatori familiari condotto da

CRISTINA PANSERA e PAOLA MARTINELLI

mediatrici familiari, formatrici, socie, osservatrici e supervisorie A.I.Me.F.



DARIO BUGGIO

presenta

**“LA COMUNICAZIONE BASATA SU INTERNET
IN MEDIAZIONE FAMILIARE”**

29 gennaio 2021

EOS cooperativa sociale onlus



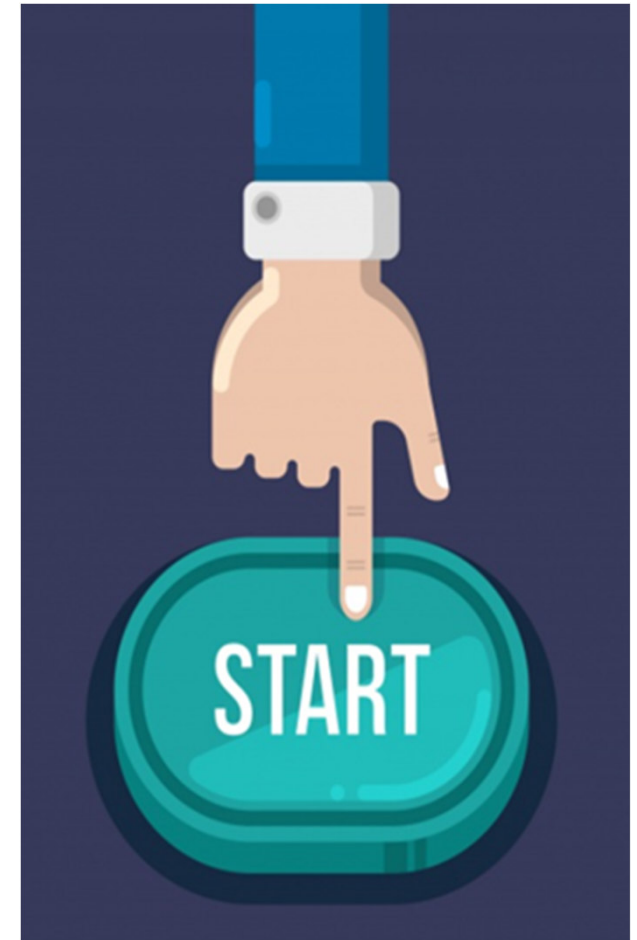
La comunicazione basata su Internet nella Mediazione Familiare

Dario Buggio

il punto di partenza

il tirocinio - il groviglio WhatsApp

la comunicazione social
è *parte integrante*
della comunicazione di coppia



I soggetti della CBI in Mediazione Familiare

utenti attivi
social media



35

MILIONI
IN ITALIA



+ il
Mediatore
Familiare

I soggetti della CBI in Mediazione Familiare

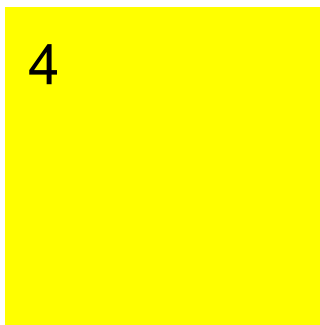
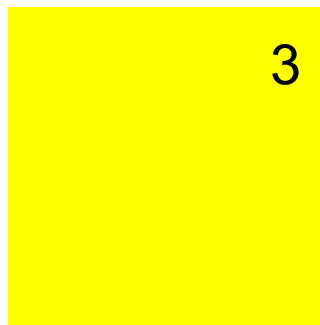
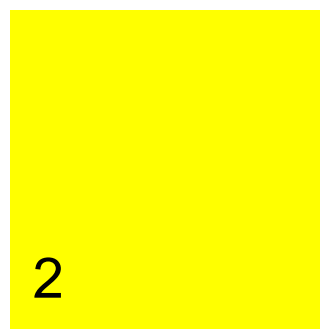
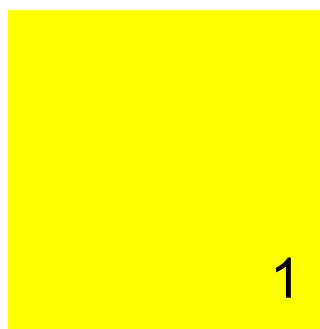
Quali
caratteristiche
degli utenti
influenzano i loro
comportamenti
sui social
ed in rete?



+ il
Mediatore
Familiare

I soggetti della CBI in Mediazione Familiare

Quali caratteristiche degli utenti influenzano i loro comportamenti sui social ed in rete?



e



+ il
Mediatore
Familiare

I soggetti della CBI in Mediazione Familiare

età



genere



istruzione

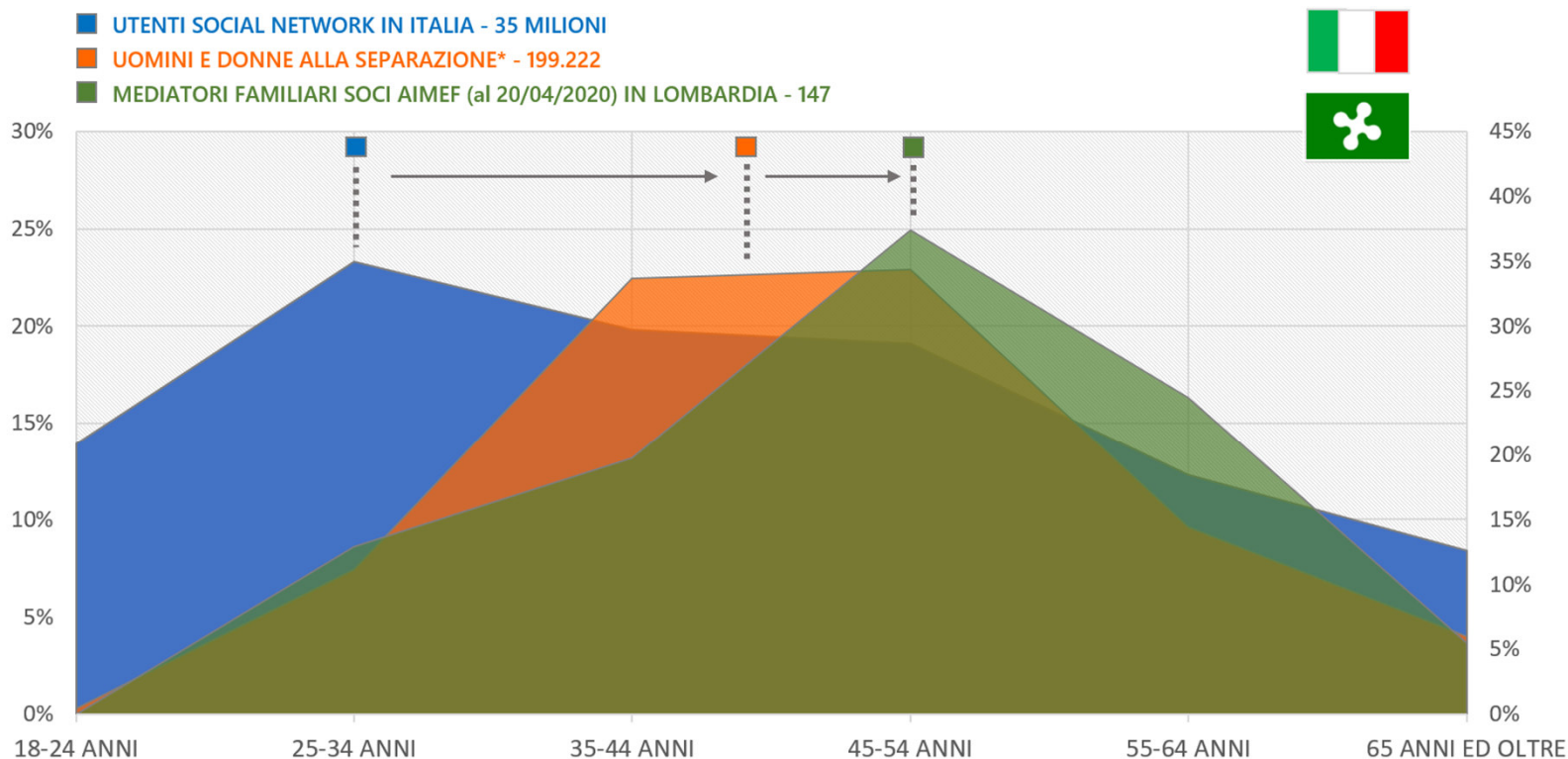


città/piccolo
centro



+ il
Mediatore
Familiare

I soggetti della IBC in Mediazione Familiare



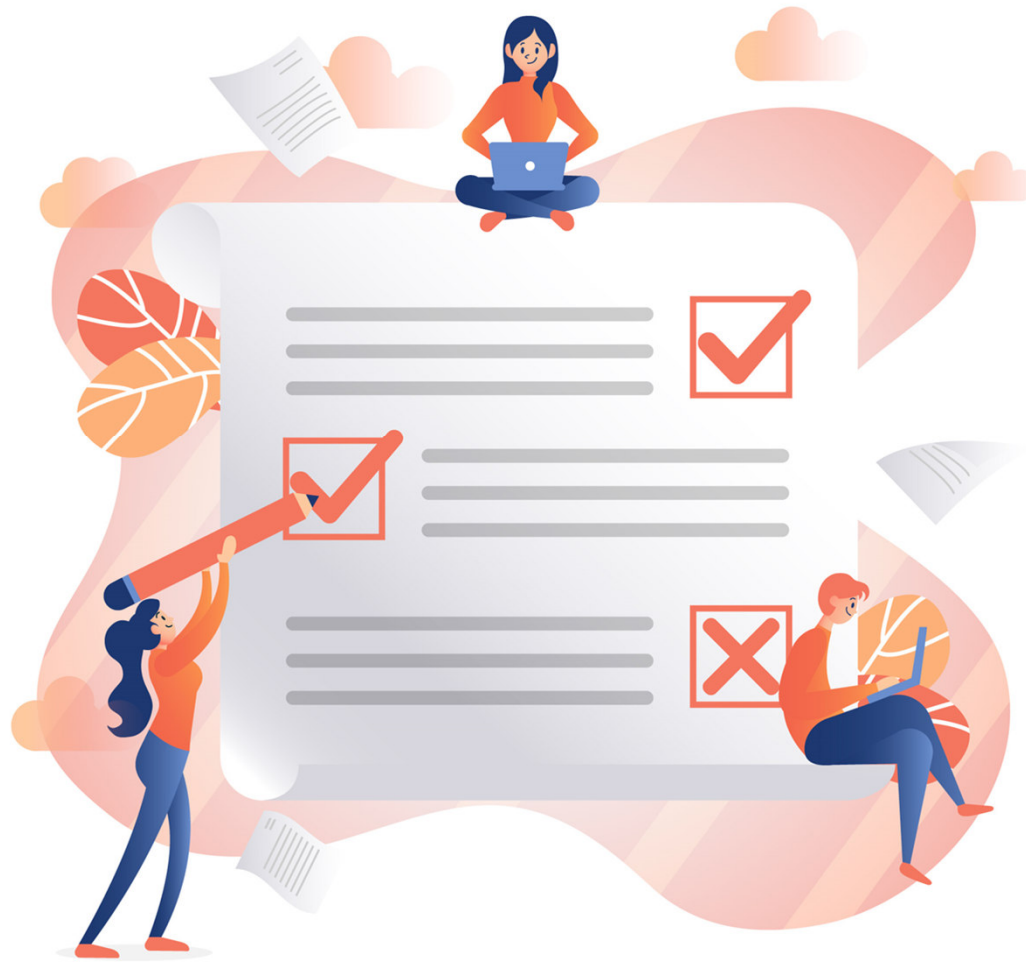
Fonti dati:  www.aimef.it

 www.wearesocial.com

 | il tuo accesso diretto alla statistica italiana www.dat.istat.it

* il dato dell'età di uomini e donne alla separazione è riferito all'anno 2016

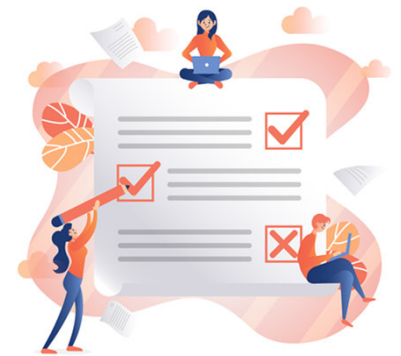
Questionario tra i Mediatori Familiari



180+
RISPOSTE

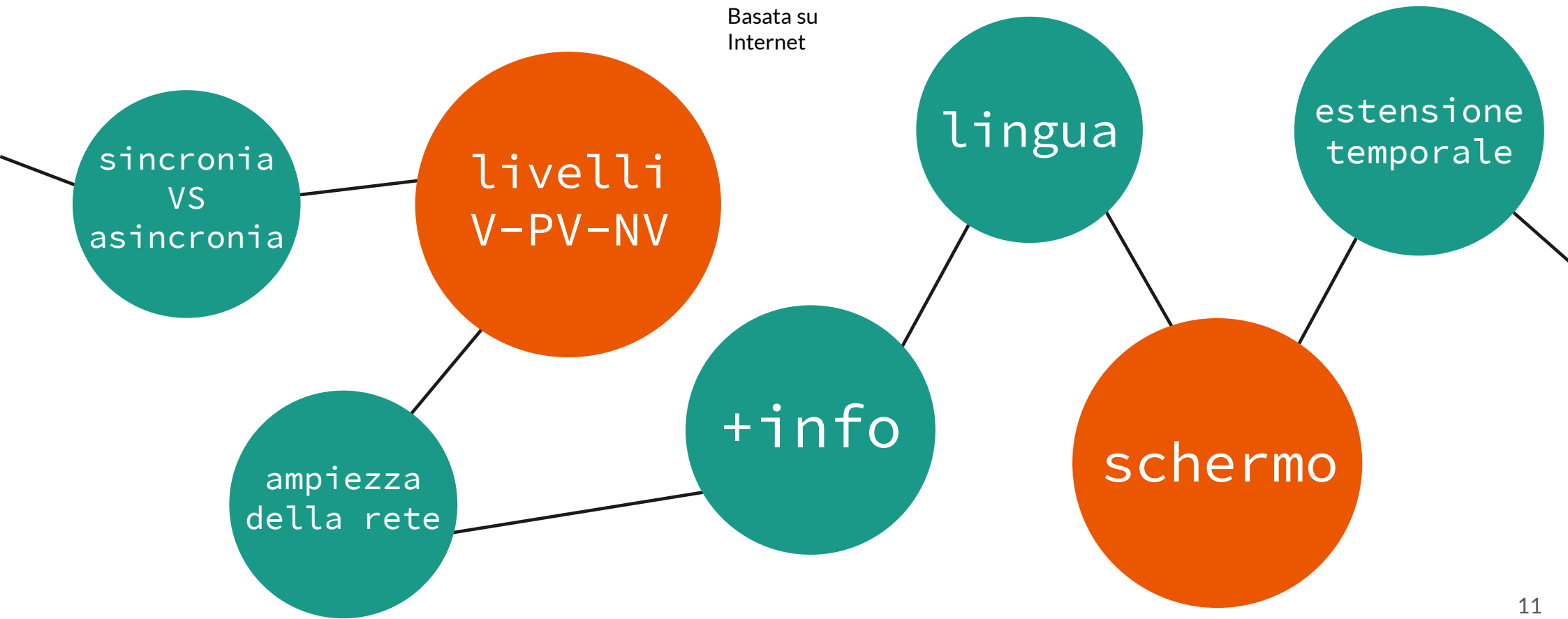
questionario tra i mediatori familiari

- la comunicazione attraverso il digitale diventa un **argomento di conflitto** portato in mediazione familiare (in alcune occasioni) **75%**
- secondo gli intervistati, l'uso tra i mediandi della comunicazione attraverso le ICT **peggiora la comunicazione** (inasprimento del conflitto, incomprensioni) **78%**
- i mediatori familiari intervistati **consultano i profili social** ed i post dei mediandi (anche durante il percorso di mediazione) **29% (19%)**
- i mediatori familiari formano un **gruppo WhatsApp** con le coppie in mediazione (la gran parte di essi condivide delle regole di impiego) **42%**

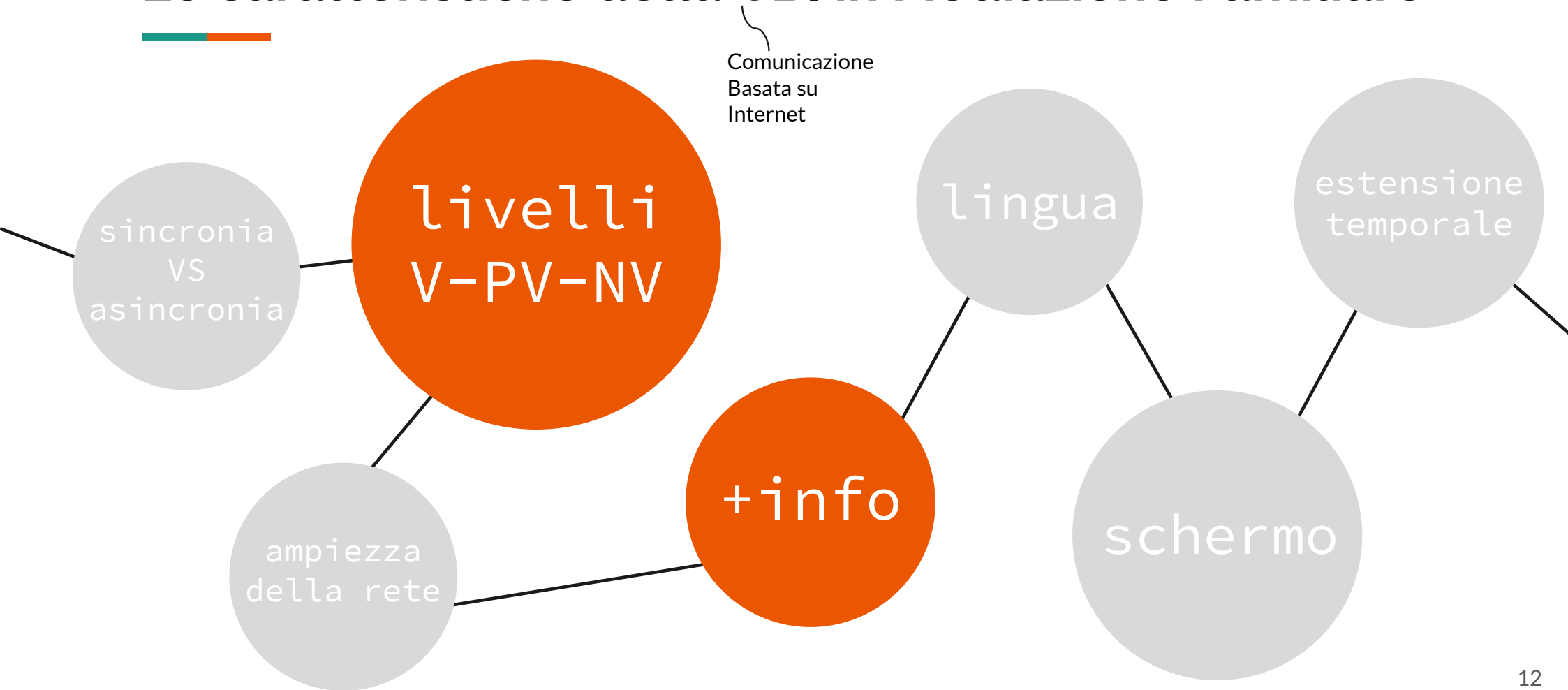


Le caratteristiche della CBI in Mediazione Familiare

Comunicazione
Basata su
Internet



Le caratteristiche della CBI in Mediazione Familiare



Le caratteristiche della CBI in Mediazione Familiare

Comunicazione
Basata su
Internet

livelli
V-PV-NV



Le caratteristiche della CBI in Mediazione Familiare

Comunicazione
Basata su
Internet

livelli
V-PV-NV

+info



Le caratteristiche della CBI in Mediazione Familiare

Comunicazione
Basata su
Internet



Messaggistica Istantanea



- V - Apparentemente solo questo
- PV - Attraverso delle convenzioni
- NV - Surrogati (emoticon, emoji, avatar...)

Social Media



- V - Testo e contenuto del Post
- PV - Attraverso delle convenzioni (STO URLANDO!!)
- NV - Immagini (IG nasce solo per immagini), (emoticon, emoji avatar, stickers, stati d'animo)

Video conferenza



- V - il discorso passa (⚠ ai sottovoce, ⚠ alle sovrapposizioni di voci)
- PV - attraverso i toni
- NV - attraverso le espressioni del volto, la posizione, i movimenti (⚠ siamo tutti a mezzobusto, se va bene; ⚠ contatto visivo assente)

livelli
V-PV-NV

L'uso dei
social media,
la coppia
in conflitto e il
mediatore
familiare



WhatsApp NON è solo messaggi di testo



orario di accesso



Marina

ultimo accesso oggi alle 03:44

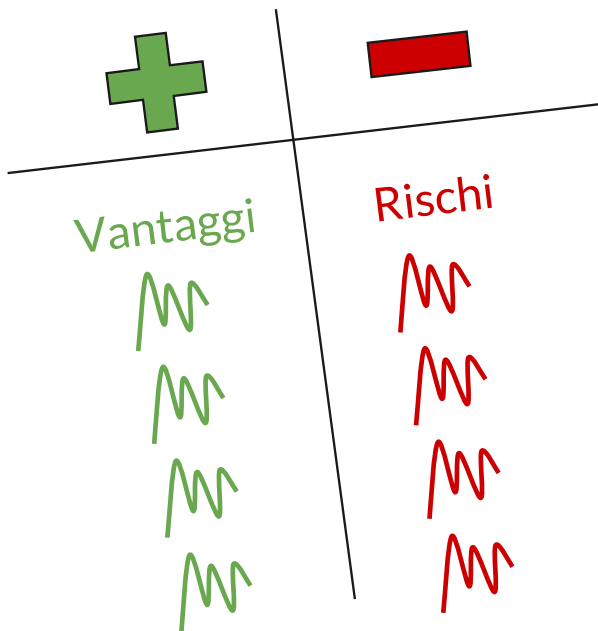
le conferme di lettura (e non conferme)

Mi puoi rispondere, per favore !?!

18:27 ✓✓

Facciamo un Gruppo WhatsApp?

- i mediatori familiari formano un gruppo WA con i mediandi **sì 42%**



QUICK TIP - le notifiche di lettura nei gruppi non possono essere disattivate (i mediandi sanno se e quando avete letto i loro messaggi)

i social media parlano per parole ed immagini



*“finalmente libera di ...
passare la domenica con chi voglio io!”*

a chi si rivolge veramente questo messaggio?
quanto è ampia la rete raggiunta?
quali reazioni può suscitare?

il coinvolgimento dei figli nelle immagini e nella
lettura dei contenuti di WA e social media

... e ciò che pubblica il mediatore?
e l'accettazione del contatto su FB o IG dei
mediandi?

I post, gli stati e le storie dei mediandi... e il mediatore

- i mediatori familiari consultano i contenuti dei mediandi **29%** ($\xrightarrow{\text{durante}}$ **19%**)



EQUILIBRIO ed IMPARZIALITÀ

quale beneficio al percorso di mediazione?

quale reazione a contenuti contraddittori (rispetto a quanto viene detto in stanza di mediazione)? e nel caso di contenuti che ci disturbano?

quali azioni/sforzo per ritornare in equilibrio?

MF in videoconferenza - il dilemma comunicativo

- i mediatori familiari impiegano la videoconferenza **29%** (aprile 2020)



Foto da www.macitynet.it - sull'uso della videoconferenza Skype

la *dirty dozen* della MF in video conferenza



La *dirty dozen* della MF in video conferenza

1

FORMAZIONE

il Mediatore Familiare (Med Fam) non si sente adeguatamente formato all'uso della video-conferenza

2

CONNESSIONE

il Med Fam o uno dei mediandi non ha accesso ad una connessione veloce

3

VANTAGGIO

il Med Fam non ha individuato il vantaggio ottenibile impiegando video-conferenza VS in presenza

4

SQUILIBRIO

l'uso del mezzo informatico pone uno dei due mediandi in difficoltà per scarsa abitudine al digitale

5

SOVRAPPOSIZIONE

i mediandi si sovrappongono nel dialogo rendendo incomprensibili le conversazioni

6

DIMESTICHEZZA

i mediandi non hanno alcuna abitudine all'uso del di questo tipo di comunicazione



7

CARICO EMOTIVO

il Med Fam ritiene che i mediandi portino un carico emotivo molto elevato, difficile da gestire in video

8

LUOGO CHE TURBA

uno dei due mediandi si collega da un luogo che può turbare l'altro

9

BAD SETTING

i mediandi propongono un setting inadeguato (es. spalla-spalla nel caso di mediandi altamente conflittuali)

10

ABBANDONO

il Med Fam ritiene che ci sia il rischio che uno dei due mediandi possa abbandonare il setting

11

TERZI - FIGLI

i mediandi non possono garantire che il setting escluda la presenza o l'ascolto da parte di terzi-figli

12

REGISTRAZIONE

il Med Fam ritiene che uno dei due mediandi intenda ottenere una registrazione degli incontri

MF in videoconferenza - il dilemma comunicativo



100% Presenza

100% Videoconf

MF in videoconferenza - il dilemma comunicativo



livelli di comunicazione
bloccati

contatto visivo
(rilevante nell'ascolto
attivo)

alcuni modelli di MF

...



azzeramento delle
distanze

il vantaggio economico

il superamento della
barriera ingresso

avvicinamento alle
abitudini dei mediandi

...

una riflessione costruttiva

il tema del trattamento dei dati

L'uso di piattaforme ICT da parte del mediatore familiare rende necessaria una riflessione aggiuntiva sui dati raccolti, in particolare sulle **policy di cancellazione**, sulla **comunicazione delle modalità** di gestione e sulla **protezione** di quei dati

Le seguenti azioni hanno conseguenze rilevanti sul trattamento dei dati

- l'uso dei gruppi WA implica la conservazione sul cellulare di dati personali (nome, numero, foto profilo riconoscibile)
- l'impiego della videoconferenza (nome, e-mail ed altri riferimenti sul PC del mediatore familiare)
- la condivisione con piattaforme esterne (e straniere) dei dati



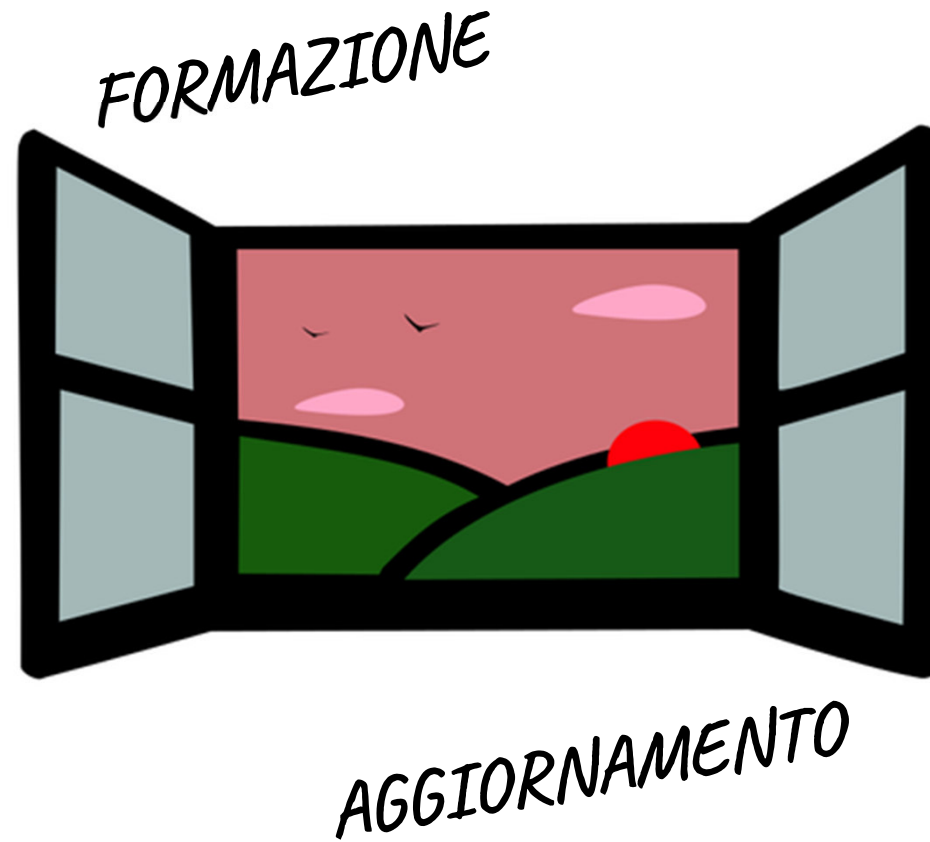
il chiarimento deontologico

Le risposte al questionario hanno evidenziato posizioni molto diverse relativamente a

- l'impiego di strumenti di messaggistica istantanea con i mediandi
- la condivisione del contatto attraverso i social media
- il reperimento di informazioni sui mediandi attraverso i social media
- l'impiego della videoconferenza in mediazione familiare



quali prospettive



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

La comunicazione basata su Internet nella mediazione familiare

Dario Buggio

