

AII

Il riconoscimento del Mediatore familiare

a cura di

Claudia Chiarolanza

Paola Re

Contributi di

Ritagrazia Ardone, Claudia Chiarolanza, Maria Rita Consegna
Rita Della Lena, Paola Re, Fatima Uccellini





Aracne editrice

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

Copyright © MMXX
Giacchino Onorati editore S.r.l. – unipersonale

www.giacchinoonoratieditore.it
info@giacchinoonoratieditore.it

via Vittorio Veneto, 20
00020 Canterano (RM)
(06) 45551463

ISBN 978-88-255-3070-4

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: gennaio 2020

*Alle molteplici famiglie
che abbiamo incontrato, vissuto e amato*

Indice

- 9 Introduzione
Claudia Chiarolanza, Paola Re
- 13 Modelli di Mediazione Familiare
Ritagrazia Ardone
- 31 Dalla Famiglia alle Famiglie: norme a tutela dei figli
Rita Della Lena
- 45 La cogenitorialità in Mediazione Familiare
Claudia Chiarolanza
- 59 La Mediazione Familiare: oltre il conflitto, dalla parte dei figli
Fatima Uccellini
- 77 La regolazione del conflitto nelle relazioni affettive
Claudia Chiarolanza
- 93 La professionalizzazione del Mediatore familiare
Paola Re
- 119 Nuovi scenari e contesti operativi del Mediatore familiare
Maria Rita Consegnati
- 133 L'Atlante del lavoro: una mappa per il Mediatore familiare
Paola Re
- 151 Schede di lavoro
Paola Re, Claudia Chiarolanza
- 159 Appendice

Introduzione

CLAUDIA CHIAROLANZA¹, PAOLA RE²

Quello che state per leggere è l'impegno congiunto e condiviso di due professioniste della Mediazione familiare che hanno sintetizzato la ricerca e l'attività professionale acquisita in più di vent'anni. È anche l'impegno di un gruppo di colleghe che hanno condiviso un percorso di riflessioni e discussioni sul tema della Mediazione Familiare e sulla professione del Mediatore familiare.

Il libro presenta l'intrecciarsi di due aspetti portanti della vicenda separativa: l'uno rivolto alla comprensione e alla promozione della genitorialità dopo la separazione e il divorzio, l'altro alla definizione del ruolo e dell'identità professionale. In particolare, all'indomani della scelta di separarsi, i partner si trovano ad affrontare complesse vicissitudini emotive e, se genitori, a configurarsi uno scenario futuro caratterizzato da discontinuità dell'organizzazione familiare. Diventa quindi necessario mantenere una comunicazione propositiva al fine di potersi riconoscere come genitori efficaci. Tale percorso non è sempre lineare né esente da difficoltà: implica un impegno attivo da parte dei partner che devono abbandonare il livello della coniugalità per riconoscersi esclusivamente su un piano genitoriale.

Questa trasformazione può avvenire in modo autonomo ed esigere una tempistica che tenga conto delle variabili individuali, di coppia e familiari. Talvolta la trasformazione deve essere facilitata da figure terze che accompagnano la coppia a riorganizzare *in autonomia* le re-

¹ Ricercatore, Responsabile della Sezione di Mediazione Familiare, Dipartimento di Psicologia Dinamica e Clinica, Sapienza, Università di Roma. Psicologo, Psicoterapeuta, Mediatore familiare professionista (n. 128 Elenco dei Soci S.I.Me.F.), in possesso Certificazione ACCREDIA rilasciata dall'Ente Aicq/Sicev n. Reg. 068.

² Psicologo, Psicoterapeuta psicoanalitico del Bambino, dell'Adolescente e della Coppia (Socio S.I.Ps.I.A.). Presidente Nazionale della Società Italiana di Mediatori Familiari (S.I.Me.F.), Coordinatore della Federazione Italiana delle Associazioni di Mediatori Familiari (F.I.A.Me.F.), Mediatore familiare professionista (n. 27 Elenco dei Soci S.I.Me.F.), in possesso Certificazione ACCREDIA rilasciata dall'Ente Aicq/Sicev n. Reg. 004, didatta S.I.Me.F.).

lazioni e le modalità di esercizio della genitorialità. Il Mediatore familiare risponde a tale esigenza, sostenendo i genitori in un percorso di autodeterminazione che il contesto giudiziario non sollecita.

Chi è il Mediatore Familiare?

È un *terzo* specificatamente formato che accoglie le istanze dei genitori e li accompagna verso la trasformazione delle relazioni familiari tenendo conto della specificità di ogni famiglia e delle modalità peculiari con cui i genitori gestiscono le differenze.

Nei casi di separazione, irrompe sulla scena la dimensione conflittuale che, pur essendo vitale, può assumere valenze disfunzionali. Infatti, il conflitto è una dimensione inevitabile dell'agire umano che non sempre permette di riconoscere l'interdipendenza tra gli individui, ancor più quando vi è sofferenza e dolore.

È inoltre un professionista che offre competenze specifiche, le quali anche in ragione di recenti cambiamenti normativi, hanno visto una chiara definizione sia in termini di accesso al percorso formativo sia in termini di mantenimento, attestazione e certificazione della qualità professionale.

Il libro si sviluppa intorno a tre pilastri importanti: la cornice normativa, le specificità di contenuto riferite alla conflittualità, alla genitorialità e alla tutela dei figli e, infine, il tema della professionalità e dei contesti in cui il Mediatore familiare svolge la sua attività. I pilastri sono stati gli organizzatori dei contributi che, oltre ad offrire delle cornici teoriche, hanno rappresentato la guida per i lettori per decodificare la complessità e la delicatezza di ciò che avviene nella stanza di Mediazione Familiare. Con un linguaggio chiaro e concreto, i lettori, sia esperti che non, possono trovare utili informazioni ad orientarsi nel complesso mondo della separazione.

Il libro offre, quindi, una mappa per orientarsi nella vicenda separativa. Ci auguriamo che ciascun lettore, anche non Mediatore familiare, possa trovare all'interno elementi che risuonino con la propria professionalità e che lo orientino verso la *cocostruzione* di una cultura mediativa.

È questa l'intenzione dei Curatori che credono fortemente che la cultura mediativa debba permeare la società promuovendo un'occasione di riconoscimento dell'Alterità e della coesione sociale.

Alla fine di questa introduzione, è per noi importante ringraziare i soci fondatori della S.I.Me.F. e tutti coloro che hanno creduto e credono nella cultura della Mediazione familiare, i componenti del Diret-

tivo e delle Macroregioni della S.I.Me.F. che in questi anni hanno promosso e supportato il difficile lavoro di transizione dell'Associazione a fini di un ruolo professionale più definito. Infine, un particolare ringraziamento ai Presidenti della prima Federazione di Associazioni di Mediatori familiari che hanno promosso l'aggregazione come valore fondante la cultura mediativa, riconoscendone i valori comuni.

Modelli di Mediazione Familiare

RITAGRAZIA ARDONE¹

1. Uno sguardo alla storia della mediazione familiare in Italia

Nel 1990, il filosofo francese Jean-Francois Six in un suo noto libro *Les temps des médiateurs* definisce gli anni Ottanta come “Il decennio della mediazione” supportata dal principio di autodeterminazione che pervade larga parte del campo scientifico-umanistico. La mediazione — nella sua espressione di pratica e intervento nella separazione e divorzio — si pone appunto la finalità di favorire la gestione autodeterminata dei conflitti familiari nella crisi connessa alla scissione dei legami affettivi tra adulti, comportando la necessità di orchestrare la relazione genitoriale secondo principi di responsabilità a tutela dei figli coinvolti.

La cultura della mediazione familiare e le sue modalità di intervento si diffondono in Italia a partire dalla fine degli anni Ottanta, sulla spinta di sollecitazioni, esperienze e norme giuridiche che riguardano il nostro contesto (ricordiamo che è solo nel 1970 che nel nostro Paese viene introdotta la Legge sul Divorzio) e sinergicamente si nutrono delle esperienze statunitensi ed europee più avanzate che si avviano a partire dalla metà degli anni Settanta. Nel 1975 nasce negli Stati Uniti la *Family Mediation Association* fondata da J. Coogler, avvocato e psicoterapeuta che propose nel 1978 il suo modello di “mediazione strutturata”, fondando l'*Accademy of Family Mediators* in cui è presente un'impostazione strategica del percorso mediatico che proviene dal suo ambito terapeutico. Nel 1978 in Canada si diffonde il modello di Irving e Benjamin attraverso il *Toronto Conciliation Project* più attento a delineare il ruolo dei processi affettivi nella risoluzione delle controversie familiari.

¹ Presidente I.R.Me.F., già Professore Ordinario presso la Facoltà di Medicina e Psicologia, Sapienza – Università di Roma. Socio Fondatore della Società Italiana di Mediatori Familiari, Psicoterapeuta, Mediatore familiare professionista (n. 1 Elenco dei Soci S.I.Me.F.), in possesso Certificazione ACCREDIA rilasciata dall'Ente Aicq/Sicev n. Reg. 022.

Contemporaneamente in Europa si assiste al proliferare della mediazione familiare. Nel 1974 in Gran Bretagna fu stilato il *Rapporto Finer* per trovare un modo meno conflittuale di affrontare le problematiche del divorzio, definendo la differenza tra *reconciliation* e *conciliation*, questa seconda rivolta a trovare tra le parti un buon accordo. Nel 1978 a Bristol fu aperto il primo servizio privato di mediazione familiare. In Francia nel 1988 un gruppo interdisciplinare che si occupava di problematiche familiari entrò in contatto con alcuni operatori canadesi e si recò a Montreal per un soggiorno-studio sulla mediazione familiare. Nel giugno 1988 fondarono l'*Association pour la promotion de la médiation familiale* (A.P.M.F.) con la quale furono coltivati importanti scambi da parte di colleghi italiani. La A.P.M.F. si pose l'obiettivo di promuovere la cultura della mediazione familiare in collaborazione con altre nazioni europee che si stavano nel frattempo interessando a questa area di intervento come la Spagna, Germania, Svizzera, Belgio e Italia. Si svolse in Francia a Caen nel 1990 il primo *Congresso Europeo sulla Mediazione Familiare* che divulgò anche il primo Codice deontologico del Mediatore Familiare; la grande affluenza delle più varie categorie di professionisti e operatori mise in luce fin da subito il carattere di interdisciplinarietà dell'approccio mediativo nel campo dei contenziosi familiari.

Negli anni Ottanta in Italia si assiste ad un'impennata delle separazioni e ancor di più dopo la l. 74 del 1987² che riduce da 5 a 3 anni il tempo tra separazione e divorzio.

Nel 1988 viene pubblicato l'importante volume di Gulotta e Santi "Dal conflitto al consenso" in cui viene presentato per la prima volta l'istituto della mediazione familiare. Il nostro panorama di applicazioni significative nel campo della mediazione familiare si allinea a quello europeo solo alla fine degli anni Ottanta grazie all'iniziativa dell'*Associazione Genitori Ancóra*, fondata a Milano nel 1987, i cui promotori sono stati Fulvio Scapparro e Irene Bernardini. A seguire nascerà il primo Centro pubblico di mediazione (*GeA*), oggi indipendente rispetto all'Associazione GeA e dal 2017 intitolato a Irene Bernardini, a riconoscimento del suo profondo impegno nella diffusione della mediazione e nella formazione degli operatori.

A Roma nel 1988 nasce la collaborazione di ricerca-intervento sulle famiglie conflittuali tra il Centro Studi di Psicologia Giuridica

² Nuove norme sulla disciplina dei casi di scioglimento di matrimonio.

dell'Età Evolutiva e della Famiglia dell'Università "Sapienza", istituito dalla Prof.ssa Annamaria dell'Antonio e dall'Ufficio Tutela della Pretura di Roma. Da qui partirà l'impegno del Dipartimento di Psicologia dei Processi di Sviluppo e Socializzazione a realizzare nel 1993 il primo Convegno Internazionale sulla *Mediazione familiare nella separazione e nel divorzio* per operare un confronto tra lo stato dell'arte in Italia e le più illustrative esperienze estere, con l'obiettivo di giungere a una definizione della materia concordata tra gli studiosi per un'efficace applicazione dei modelli di trattamento (Ardone e Mazzoni, 1994).

Negli anni a seguire si costituiscono le prime importanti associazioni che si dedicano alla sperimentazione della mediazione familiare e formazione degli operatori e professionisti dell'area famiglia; nel maggio del 1995 gli esponenti di alcuni centri di formazione e di intervento costituiscono la Società Italiana di Mediazione Familiare (*S.I.Me.F.*), i cui soci fondatori si riconoscono in una comune definizione della mediazione familiare alla base del loro Statuto che, di lì in poi, rappresenterà le linee-guida dell'intervento e i suoi elementi cardine per ogni studioso della materia. La riproponiamo in quanto riassume — anche se non esaurisce — la concezione culturale della mediazione al suo avvio italiano.

La mediazione familiare è un percorso per la riorganizzazione delle relazioni familiari in vista o in seguito alla separazione o divorzio; in un contesto strutturato, un terzo neutrale e con formazione specifica (il mediatore familiare), sollecitato dalle parti, nella garanzia del segreto professionale e in autonomia dall'ambito giudiziario, si adopera affinché i genitori elaborino in prima persona un programma di separazione soddisfacente per sé e per i figli, in cui possano esercitare la comune responsabilità genitoriale (cfr. Statuto S.I.Me.F., Atto di fondazione, 1995).

Come si evince dalla definizione riportata, fin dal suo nascere, la mediazione familiare proposta dalla S.I.Me.F. si presenta come un intervento *strutturato e processuale* (si possono distinguere al suo interno alcune fasi) che si pone l'obiettivo di sostenere la *riorganizzazione relazionale* di genitori e figli di fronte all'evento critico

della separazione. Dunque, è presente, fin dalla prima definizione italiana, la necessità di dare una connotazione *trasformativa* al percorso mediativo che accompagna le relazioni familiari che affrontano l'evento critico della separazione. A tutt'oggi questa impostazione caratterizza largamente i modelli e la pratica della mediazione familiare italiana.

Il riferimento al contesto strutturato definisce il rigore del percorso caratterizzato da un *setting* che, seppur confidenziale, fa del segreto professionale del mediatore insieme alla sua posizione di neutralità le condizioni per la necessaria *garanzia di riservatezza* del percorso. Le caratteristiche dell'intervento riguardano in modo particolare, ma non esclusivo, l'ambito della *prevenzione* attraverso la procedura di un piano di accordi genitoriali soddisfacente al quale i genitori si dispongono in modo *volontario* e rigorosamente extragiudiziale.

La formazione specifica (*post lauream*³) del mediatore caratterizza fin da subito l'orientamento delle scuole di formazione S.I.Me.F. volto a stabilire qualificati criteri formativi dei futuri mediatori per poter accompagnare con adeguate competenze genitori e figli nella separazione e divorzio. È inoltre sottesa nella definizione la promozione del benessere familiare (*empowerment*) mentre, per ovvi motivi di sinteticità, manca un riferimento esplicito al *core* della mediazione rappresentato dal *clima negoziale* che tende a favorire la riapertura dei canali comunicativi tra i genitori resi disfunzionali dalla sofferenza, dalle incomprensioni, dalla mancanza di collaborazione efficace.

La seconda metà degli anni '90 è fervida di iniziative; nel 1996 a Marsiglia vede la luce il *Forum Europeo dei Centri di Formazione alla Mediazione Familiare* inteso come organismo per la promozione e omogeneità degli standard formativi. Nel 1996 in Inghilterra abbiamo il *Family Law Act*, la legge che riconosce l'importanza dell'intervento di mediazione e prevede obbligatoriamente per tutte le controversie relative a questioni familiari che giungono in Tribunale un incontro di mediazione. Nel 1998 il Consiglio d'Europa indice la *IV Conferenza Europea sul Diritto di famiglia* avente come tema la mediazione familiare da cui scaturisce la Raccomandazione n.1 in cui si "invitano gli stati membri a promuovere la mediazione familiare e rinforzare tutti quei provvedimenti necessari per mettere in atto

³ Confronta il capitolo 6 "La professionalizzazione del mediatore familiare".

modalità appropriate per la soluzione dei conflitti familiari”. Il decennio Novanta segna anche una forte espansione della mediazione familiare nei servizi pubblici rivolti alle famiglie e vede la collocazione ideale dell'intervento nei Centri per le Famiglie con una prospettiva di “normalizzazione” della separazione e dei suoi effetti destrutturanti che meglio colloca l'intervento al di fuori dei servizi esplicitamente sanitari e/o socio-assistenziali.

Contribuisce fortemente alla diffusione della mediazione familiare in Italia la Legge 285 del 1997⁴ che destina fondi per implementare nei servizi pubblici le azioni di prevenzione a tutela dei minori. Molti operatori psicosociali formati alla mediazione familiare si sono fatti promotori di progetti attraverso questi finanziamenti fino a tempi recentissimi. La progettualità rivolta all'attivazione dei primi servizi di mediazione familiare si muove, dunque, dal basso (operatori formati alla pratica, cooperative, associazioni del terzo settore) e spinge ad arricchire e diffondere questo servizio alle famiglie anche in piccole realtà, trovando non poche difficoltà superate con grande impegno e passione. Si avvicinano sempre più alla formazione anche i professionisti di area legale e compaiono nei Centri pubblici i primi Sportelli di Consulenza legale connessi all'intervento di mediazione con l'ottica di inviare i casi idonei entro una visione più integrata della separazione e divorzio. Negli stessi anni in Italia prendono vita altre due importanti Associazioni, tutt'ora operative, tra cui l'A.I.M.S (Associazione Internazionale Mediatori Sistemici, 1995) e l'A.I.Me.F. (Associazione Italiana Mediatori Familiari, 1999).

Lo scambio di conoscenze e pratiche tra i diversi professionisti diviene più intenso e proficuo e lo sforzo delle Associazioni è indirizzato proprio al riconoscimento della figura professionale del mediatore familiare. A partire dai lavori dell'Osservatorio per la Famiglia e poi della Commissione Interministeriale che ha la finalità di raccogliere pareri, testimoni privilegiati e rappresentanti delle scuole di formazione, si profila in Italia la necessità di approdare ad una proposta di legge che, rivedendo la normativa sulla separazione, prefiguri un percorso di mediazione per coloro che intendono tutelare i figli entro un principio di responsabilità. Solo con la l. 54/2006⁵

⁴ Legge 28 Agosto 1997, n. 285 “Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'istanza e l'adolescenza”.

⁵ Legge 8 Febbraio 2006, n. 54 “Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli”.

sull'affidamento condiviso la mediazione familiare entra nel corpus normativo come tentativo che il giudice può sollecitare per i genitori in contenzioso. Per la mediazione familiare è un riconoscimento importante: la conservazione dei legami intergenerazionali che rappresenta il *core* della mediazione familiare diviene un dettato normativo attraverso il principio di bigenitorialità.

La diffusione della cultura della mediazione si estende anche al fronte delle controversie civili e commerciali e trova applicazione in Italia con la d. lgs. 28/2010⁶ che predispone la conciliazione obbligatoria. Pur rientrando anche la mediazione familiare entro le ADR (*Alternative Dispute Resolution*), dato il campo peculiare a cui viene applicata sarà diversamente disciplinata, sia per quanto attiene alla formazione del mediatore sia per quanto attiene all'aggiornamento professionale.

Sarà la legge 4/2013 “*Disposizioni in materia di professioni non organizzate*” ad offrire la sponda normativa per il riconoscimento professionale dei mediatori familiari. I mediatori familiari devono possedere standard formativi che sono stati stabiliti dalla norma tecnica di settore e alla quale centri ed istituti (S.I.Me.F e A.I.M.S.) o corsi (A.I.Me.F) si sono adeguati. Tali associazioni sono vigilate del Ministero dello Sviluppo (MISE) e si sono costituite nel 2017 nella *Federazione Italiana delle Associazioni di Mediatori Familiari* (F.I.A.Me.F.). Dal 2015 al 2016 le Associazioni sopra richiamate collaborano intensamente per contribuire all'estensione dell'attuale Norma Tecnica UNI 11466:2016 che definisce i criteri formativi, il profilo di conoscenze, abilità, competenze, la deontologia e l'aggiornamento professionale che caratterizza il mediatore familiare professionista in conformità con il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF). Guardando agli ultimi sviluppi sulla definizione del mediatore familiare professionista è importante considerare che nell' *Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni*, inteso come utile strumento per monitorare i processi connessi alla validazione delle competenze e all'incontro tra domanda e offerta di lavoro, il mediatore familiare risulta svolgere una professione intellettuale di elevata specializzazione: il conflitto e la sua gestione rientrano infatti in una specificità delle scienze sociali.

⁶ Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 Giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

Fin qui sono state richiamate le principali tappe di un lungo e faticoso cammino che ha visto impegnate molte Associazioni, in primis la S.I.Me.F., per riuscire a conseguire l'obiettivo del riconoscimento del profilo formativo e professionale del mediatore familiare in ottemperanza alla l. 4/2013 e Norma UNI 2016.

2. Modelli di mediazione familiare: i profili teorici

Nel ripercorrere la matrice teorica che sostiene i modelli e la pratica della mediazione familiare dobbiamo necessariamente entrare in un *campo interdisciplinare* in cui l'apporto integrato di diverse discipline costituisce prerequisito per la formazione qualificata del mediatore familiare. L'obiettivo è quello di poter fornire all'agire pratico un insieme di teorie che possa permettere al mediatore di “traghetare” le famiglie destabilizzate da un evento critico ad alto impatto destrutturante. Tale evento contamina non solo la stabilità dei legami genitoriali e gli equilibri emotivi di tutte le persone coinvolte, ma sollecita anche un cambiamento di tutte le varie aree di cui si compone l'organizzazione familiare (economica, abitativa, amicale, parentale), richiedendo nuovi processi decisionali e soprattutto una ridefinizione della partnership coniugale e genitoriale.

In primis la pratica della mediazione nei suoi vari modelli formativi e operativi non può trascurare di avvalersi di una robusta *teoria del conflitto* di derivazione psicosociale (Ardone, Chiarolanza, 2007) per poter trattare con i contenziosi coniugali e parentali che pervadono lo scenario separativo. A partire dal carattere di stretta interdipendenza dei ruoli, delle funzioni, degli affetti familiari, il conflitto viene concepito come *espressione naturale* e inevitabile ma anche necessaria e salutare per la trasformazione delle relazioni umane, sempreché il conflitto venga gestito e non produca derive dannose.

Nei modelli italiani di mediazione che si riconoscono nella S.I.Me.F. si può sostenere che è stata fin da subito molto fertile la distinzione/ articolazione teorica tra *conflitto costruttivo* (inteso come naturale espressione delle differenze interpersonali) e *conflitto distruttivo* come manifestazione che si esprime attraverso processi di *escalation* verbale e comportamentale. Sul principio di *normalità* del conflitto riconosciamo senz'altro il contributo storico del modello

strategico di J. Haynes le cui teorizzazioni offerte in traduzione italiana (Haynes e Buzzi, 1996) hanno permesso ai mediatori della S.I.Me.F. di abbracciare un'ottica negoziale dei conflitti, sempre attenta a sintonizzare le parti in contrapposizione attraverso uno sguardo non giudicante bensì evolutivo. Il conflitto come dimensione relazionale ineludibile - in sé né buona né cattiva- semplicemente esiste e sta alle persone il compito di cercare di gestirla al meglio per trovare le soluzioni più adeguate e/o possibili. In un'ottica di attivazione delle risorse negoziali spetta al mediatore sostenere le competenze delle persone quando risultano affievolite dalla rottura del legame, per accedere alla necessità di recuperare quanto prima le loro capacità di controllo sulle decisioni da prendere, sui problemi da risolvere. Da qui discendono anche nella pratica le azioni del mediatore rivolte a sviluppare le risorse e la *self-efficacy* delle persone, la loro positività personale nel guardare alla risoluzione delle controversie, l'accrescimento di competenze relazionali già esistenti e semmai indebolite da delusioni e sofferenze emotive. Da qui discende anche la mancanza di dipendenza delle persone dal mediatore, in quanto vengono incoraggiate a mettere in campo la loro personale soluzione ai problemi. Dunque, un altro contributo teorico importante all'agire mediativo fa esplicito riferimento ai processi di gestione del conflitto (*conflict management*) in quanto le persone sono stimolate ad attingere a quella competenza relazionale che le porta a frenare l'agire impulsivo e simmetrico proprio dell'escalation conflittuale, per poter accedere verso comportamenti più collaborativi e consapevoli. La competenza negoziale che si apprende e/o si implementa durante il percorso di mediazione costituisce lo strumento relazionale indispensabile per governare le contrapposizioni, per poter avviare il processo di *trasformazione costruttiva* dei conflitti che può rigenerare il benessere familiare. Oltre ai classici conflitti d'interessi che riguardano l'incompatibilità degli obiettivi, il setting della mediazione si presta validamente a trattare anche i conflitti di natura cognitiva, ovvero le diverse visioni del mondo, le aspirazioni oppure le diverse scelte valoriali/educative che più spesso contrappongono i genitori separati. In modo particolare il conflitto si gioca soprattutto nella *comunicazione* tra i soggetti coinvolti presentandosi con caratteri specifici. In tutti i modelli di mediazione viene attribuita importanza alla qualità della comunicazione, al rispetto dei turni di parola che anche simbolicamente – contrastando la sopraffazione verbale –