



# Esserci!

**PROGETTO DI FORMAZIONE CONTINUA  
PER DOCENTI MEDIATRICI / MEDIATORI DI SEDE**

*Ottobre 2017*



# L'essenziale in breve

## **DESTINATARI DEL PROGRAMMA**

Esserci! è un programma destinato alle docenti mediatrici di sede e ai docenti mediatori di sede - in seguito docenti mediatori, una figura presente dal 1988 nelle scuole professionali secondarie del Canton Ticino, che si occupa dell'ascolto degli allievi che per le ragioni più disparate, si trovano in difficoltà. Oltre all'ascolto, i docenti mediatori propongono anche delle soluzioni, che a volte coinvolgono anche enti esterni alla scuola.

## **SCOPI DEL PROGRAMMA**

Il programma Esserci! è stato pensato per rispondere al bisogno di formazione continua dei docenti mediatori, i quali hanno espresso la necessità di consolidare le esperienze che hanno maturato in quasi trent'anni di esistenza del servizio. Esperienze che saranno, dove è possibile, completate, aggiornate ed estese con l'aiuto di incontri di formazione appositamente concepiti. Il programma si occuperà anche di promuovere la figura del docente mediatore presso enti interni ed esterni alla scuola, in modo da solidificare la rete nella quale opera quotidianamente.

## **TEMPI DEL PROGRAMMA**

Il programma avrà inizio con l'anno scolastico 2017 - 2018 e avrà una durata quadriennale.

## **CONTENUTI DEL PROGRAMMA**

Il primo anno ruoterà attorno alla figura del docente mediatore che verrà ulteriormente definita e ci si chinerà sulla presenza del mediatore all'interno della rete di sostegno intra ed extra scolastica. Sempre durante il primo anno si offriranno anche dei momenti formativi dedicati alle tecniche di base della mediazione. Il secondo anno sarà il momento del consolidamento delle esperienze e dell'intervisione, lavoro che proseguirà verosimilmente anche nel terzo anno, parallelamente agli incontri di intervisione e delle giornate di formazione tematiche.

## **RISULTATI DEL PROGRAMMA**

Un vademecum del docente mediatore che conterrà tre capitoli dedicati rispettivamente al profilo del docente mediatore, alla rete in cui si muove e alle buone pratiche professionali.

Un documento, calibrato secondo i destinatari, creato per far conoscere la figura dei docenti mediatori.

Il consolidamento delle conoscenze già acquisite dai docenti mediatori.

# 1 Contesto del programma

## 1.1. CONTESTO ISTITUZIONALE

Il ruolo di docente mediatore è stato istituito il 2 agosto 1988 mediante una risoluzione governativa, nella quale viene indicato come questa figura professionale debba occuparsi in primo luogo degli allievi con problemi di adattamento.

A seguito dell'esperienza positiva realizzata, a partire dall'anno scolastico 2000/2001 viene istituito, mediante risoluzione della DFP, il gruppo dei docenti mediatori a livello cantonale, comprendente un presidente / coordinatore. Lo scopo di tale gruppo è quello di sviluppare la discussione rispetto a tematiche comuni alle varie sedi, di offrire una consulenza alle direzioni e alla DFP e di sviluppare e promuovere il servizio stesso. Si passa quindi da una serie di interventi localizzati al loro coordinamento a livello cantonale.

Un'ulteriore risoluzione della DFP, del 10 settembre 2007, specifica in modo esteso e complessivo l'attività del docente mediatore di sede (DMS) e l'entità delle risorse messe a disposizione delle sedi scolastiche per poter garantire tale servizio. In particolare, si formalizzano i seguenti aspetti:

- presenza di almeno un mediatore in ogni istituto scolastico;
- titolo necessario per esercitare il ruolo, rilasciato dallo IUFFP, o certificato equivalente;
- la formazione professionale di base è il contesto principale di esercizio dell'attività; le persone in formazione sono i soggetti principali;
- i compiti professionali sono il sostegno alle persone in formazione nella gestione e risoluzione di conflitti personali, scolastici o lavorativi; lo sviluppo di progetti di interventi di prevenzione e informazione da proporre alle direzioni scolastiche;
- altre mansioni in relazione alla mediazione, in base alle particolari esigenze di ogni istituto scolastico;
- definizione di un elenco di compiti concordato e sottoscritto da direzione scolastica e docente mediatore;
- elaborazione di un rapporto di attività da parte del docente mediatore, all'indirizzo della direzione dell'istituto scolastico;
- definizione della dotazione oraria e della procedura per l'incarico (due ore lezione settimanali per sede attinte dal monte ore della DFP, con possibilità di estensione da una a tre ore, a dipendenza delle problematiche; incarico quadriennale, rinnovabile, assegnato dalla DFP).

Infine, una Risoluzione Governativa del 2010 (RG 3602 del 13/07/2010) adegua la dotazione oraria per l'attività di mediazione, quantificabile in un massimo di un'ora su base 25 per 60 persone in formazione.

## **1.2. CONTESTO OPERATIVO**

Alla fine degli anni 1980, l'istituzione della figura del docente mediatore fu dettata dall'esigenza esternata dai direttori delle cinque scuole professionali artigianali e industriali del Cantone (Mendrisio, Trevano, Bellinzona, Locarno e Biasca) di capire le cause dei sempre più frequenti scioglimenti dei contratti di tirocinio in modo da poterle affrontare in modo adeguato e mirato. Era un fenomeno nuovo che nascondeva un clima di disagio crescente, che si sarebbe accentuato negli anni a venire con i mutamenti delle dinamiche che reggono la società. Questi mutamenti sono tuttora in atto e presentano sempre nuove manifestazioni dovute a vari fattori, quali, solo per citarne alcuni, la liquidità delle famiglie, le interferenze culturali, le mode, la digitalizzazione inesorabile. A queste nuove tendenze, che hanno un riscontro anche all'interno della scuola, il mediatore deve saper rispondere - con l'accoglienza e l'ascolto - con un approccio vieppiù sistemico, sollecitando la sua esperienza e facendo capo alle conoscenze acquisite durante la sua formazione di base e continua, nonché alla rete di sostegno interna all'organizzazione scolastica e sempre più spesso a quella esterna, anch'essa peraltro in continua mutazione.

## **1.3. FORMAZIONE DEI DOCENTI MEDIATORI**

La formazione dei docenti mediatori delle scuole professionali ticinesi prese avvio già nel 1992, quando, su base strettamente volontaria, i mediatori ticinesi, insieme ai loro colleghi romandi, presero a frequentare i corsi appositamente organizzati per loro dall'Istituto di formazione sistemica dell'Università di Friburgo, sotto l'egida dell'Ufficio federale della salute pubblica. Lo stesso ateneo organizzava anche corsi per mediatori all'Université d'été, ai quali i mediatori ticinesi partecipavano con assiduità. In Ticino era l'ISFPF, oggi IUFPF, a organizzare dei corsi di breve durata appositamente pensati per i mediatori.

Solo a partire dal 2005 si iniziò a parlare di un corso di formazione vero e proprio, che diventò realtà nel 2006 e si reiterò nel 2011, questa come un Certificate in Advanced Studies in Mediazione scolastica.

La storia della supervisione per i docenti mediatori partì invece nel 1997 con una psicologa del Servizio medico psicologico di Lugano. Erano interventi sporadici e spesso solo personali e non di gruppo. Per una supervisione riconosciuta e svolta in modo sistematico si dovette attendere il 2007, quando la DFP specificò meglio il ruolo del mediatore nelle scuole professionali (vedi capitolo 1.1). Nel 2013, poi, si decise di diminuire della metà il numero degli interventi di supervisione in favore di due giornate di formazione continua all'anno, che vertono tuttora sulla conoscenza della rete di servizi utili ai mediatori e delle problematiche legate all'adolescenza.

# 2 Prodromi del programma

## 2.1. SONDAGGIO

Durante l'ultimo incontro di formazione plenario dei docenti mediatori, tenutosi il 24 aprile 2016, è uscita a più riprese una chiara insoddisfazione dei docenti mediatori nei confronti degli incontri di supervisione. Per rendere leggibili le espressioni del malcontento, il 16 maggio 2017 è stato inviato a tutti i mediatori un sondaggio con il quale si chiedeva la loro posizione in merito alle supervisioni e agli incontri di formazione.

I risultati del sondaggio hanno mostrato che il 78% dei docenti mediatori ritiene opportuno trovare una forma diversa di supervisione, mentre, per quanto riguarda gli incontri di formazione, l'87% di loro li vuole mantenere. Gli altri docenti mediatori si sono astenuti perché nuovi nel ruolo o in procinto di lasciarlo. Le ragioni che hanno portato i più a bocciare gli incontri di supervisione vertono soprattutto sull'univocità e ripetitività dell'approccio dai quali derivano lo scemato interesse e l'impossibilità, soprattutto da parte dei nuovi mediatori, di trarne un reale beneficio operativo. Di tutt'altra specie i commenti per gli incontri di formazione che vengono visti come momenti importanti di socializzazione, informazione e condivisione che forniscono normalmente ottimi strumenti per l'attività quotidiana dei mediatori.

## 2.2. CONDIVISIONE DEI RISULTATI E DECISIONE OPERATIVA

I risultati sono stati riassunti e condivisi a distanza dal gruppo dei docenti mediatori fra il 27 e il 28 giugno 2017. Sono state anche avanzate delle proposte operative di massima sulle quali calibrare la formazione a partire dall'anno scolastico 2017 - 2018. Queste proposte consistevano essenzialmente:

- nella catalogazione degli strumenti del docente mediatore (conoscenze, esperienze, contatti, ecc.);
- nella proposta di incontri di formazione suggeriti dai mediatori stessi;
- nella riflessione sull'esigenza di ulteriori incontri di supervisione, sulla loro modalità, frequenza e contenuto;

Il 28 settembre il gruppo dei docenti mediatori si è ritrovato, presente anche Andrea Boffini capufficio della formazione sanitaria e sociale e nostro referente presso la DFP, per discutere ulteriormente dei risultati del sondaggio del 16 maggio 2017. L'occasione è stata proficua per riflettere sui suggerimenti operativi di cui sopra e formulare una proposta formativa che tenesse conto, con i dovuti compromessi, delle esigenze di tutti, compresi i nuovi mediatori. Il gruppo ha dato mandato di studiare la formazione continua futura dei docenti mediatori al suo coordinatore.

# 3 Proposta operativa

## 3.1. PREMESSA

Sulla base dei risultati del sondaggio del 16 aprile 2017 rivolto ai docenti mediatori e tenuto conto delle riflessioni emerse dai due momenti di condivisione del 27/28 giugno 2017 e del 28 settembre 2017, il coordinatore del gruppo dei docenti mediatori, ha ritenuto opportuno coinvolgere il Servizio *Linea - sostegno ai docenti in difficoltà e promozione del benessere* - nella stesura di questo programma, in quanto la formazione continua dei docenti mediatori è strettamente collegata alla promozione del benessere all'interno delle scuole professionali.

I tre momenti di progettazione con il Team Linea hanno portato alla stesura di questo programma formativo, attuabile tramite l'intervisione; le giornate di formazione specifiche; la promozione della figura del docente mediatore sul territorio.

## 3.2. OBIETTIVI

Il programma di formazione continua per docenti mediatori si pone i seguenti obiettivi:

- aumentare e / o consolidare le competenze dei mediatori attraverso momenti formativi differenziati;
- valorizzare le esperienze e le competenze dei mediatori, acquisite durante la loro pratica professionale negli anni;
- codificare le esperienze dei mediatori in un documento utile alla pratica quotidiana del docente mediatore ed eventualmente ad altre figure interessate.
- sviluppare ulteriormente la promozione della figura del docente mediatore;
- sinergizzare le risorse dei mediatori delle scuole professionali con enti e persone all'interno del DECS e al di fuori della scuola.
- sostenere e / o favorire la pratica professionale dei nuovi docenti mediatori attraverso momenti di formazione puntuali.

## 3.3. TEMPISTICA

Il programma è stato studiato per una durata complessiva di quattro anni scolastici con inizio nel settembre 2017 e termine nel mese di giugno 2021. Sulla base dell'esperienza accumulata sui quattro anni del programma e della sua valutazione, sarà possibile stabilire il prosieguo della formazione continua a partire da settembre 2021. Va peraltro aggiunto che questo stesso programma potrà subire delle modifiche nel caso in cui intervenissero altre esigenze, quali, per esempio, l'avvio di un nuovo CAS in mediazione scolastica; necessità particolari espresse dal gruppo dei docenti mediatori.

### **3.4. DESTINATARI**

Attualmente sono 31 i docenti mediatori attivi in 18 sedi di scuole professionali secondarie. Nell'anno scolastico 2017 - 2018 hanno cominciato cinque nuovi docenti mediatori, a cui si aggiungono i due mediatori che non hanno ancora potuto frequentare una formazione completa. Tutti i nuovi docenti mediatori sono seguiti da un collega mediatore della stessa sede o di una sede "gemella" in funzione di mentore.

### **3.5. MODALITÀ**

Il programma formativo si svolgerà sull'arco di quattro anni scolastici. Per ognuno degli anni scolastici sono previsti:

1. due giornate di formazione continua su temi specifici, che tengano conto delle richieste dei docenti mediatori e dell'evolversi della realtà sociale in cui si muovono i nostri apprendisti;
2. cinque laboratori di pratica riflessiva, della durata di mezza giornata ciascuno. Per il primo anno nei laboratori si lavorerà su diversi fronti (vedi programma di dettaglio); negli anni successivi i laboratori si concentreranno sull'intervisione di casi vissuti nelle diverse scuole e sulla redazione di un repertorio di situazioni che preveda l'esplicitazione delle buone pratiche della mediazione.

### **3.6. INDICATORI**

Sono da considerare indicatori del progetto:

1. la realizzazione di un vademecum dove risulti chiaramente delineata la figura del docente mediatore; che contenga, sottoforma di schede tematiche, una raccolta di buone pratiche da usare per affrontare situazioni problematiche ricorrenti; che riporti una lista di partner di rete utili per il servizio con indicazioni per la consultazione e i relativi consigli di utilità;
2. l'avvenuta presentazione del servizio di mediazione agli enti intra- ed extra-scolastici che gravitano attorno al mondo della formazione professionale;
3. una valutazione da parte dei nuovi docenti mediatori degli incontri per loro previsti durante il primo anno del programma, in particolare in riferimento al consolidamento degli strumenti utili all'esercizio della funzione.
4. il costante monitoraggio da parte di tutto il gruppo di mediatori che corregga in itinere, e là dove necessario e condiviso, la rotta prevista da questo documento.
5. Il monitoraggio e analisi dei risultati ottenuti da parte di un'entità esterna al contesto da definire.

## **3.7. PROGRAMMA**

### **3.7.1. PRIMO ANNO**

Anno scolastico 2017 - 2018

#### **Obiettivi**

- Riflettere sull'identità del docente mediatore;
- Elaborare un documento standard che espliciti il profilo del docente mediatore;
- Mappare la rete di risorse presenti sul territorio utili al docente mediatore;
- Riflettere sui canali comunicativi particolarmente utili alla promozione della figura del mediatore;
- favorire la pratica professionale dei nuovi docenti mediatori attraverso momenti di formazione puntuali.

#### **Primo incontro**

##### ***a. Fasi preliminari***

Presentazione della bozza di progetto alla DFP, per approvazione e modifiche;  
Invio della bozza di progetto modificata e approvata dalla DFP a tutti i mediatori per conoscenza e osservazioni;  
Trasmissione delle osservazioni alla DFP per eventuali modifiche.

##### ***b. Incontro***

Incontro plenario con i mediatori per presentare la nuova struttura della formazione continua. Formazione dei sottogruppi per l'estensione del vademecum e il rafforzamento della rete dei mediatori.

*Sottogruppo 1:* Si occuperà del profilo del docente mediatore estrapolandolo dalla carta del docente mediatore e dalle leggi e regolamenti vigenti, integrandovi nuove disposizioni e aggiungendovi una riflessione sul ruolo del mediatore all'interno degli istituti in cui sono inseriti. Tracerà la storia della mediazione in Ticino e confronterà la realtà ticinese con quella svizzera. Preparerà una scheda uguale per tutte le scuole da inserire nei singoli manuali della qualità.

*Sottogruppo 2:* Si occuperà di elaborare delle schede sui partner di rete dei docenti mediatori, con riferimenti (sigle, persone, compiti, ecc.. ), completandole con le proprie esperienze e il consiglio di utilità.

*Sottogruppo 3:* si occuperà della promozione della comunicazione dei docenti mediatori. In particolare opererà una riflessione sulle modalità di comunicazione e di veicolazione della comunicazione verso la rete di partner esterni facenti o meno parte

della scuola e che gravitano attorno al mondo della formazione professionale e alle realtà dei nostri apprendisti; preparerà dei materiali divulgativi calibrati secondo la tipologia dei riceventi (datori di lavoro, famiglie, servizi sociali, servizi sanitari, colleghi, allievi, ecc.)

### **Secondo, terzo e quarto incontro**

Sono incontri organizzati in autonomia dai singoli gruppi di lavoro formati in occasione del primo incontro e serviranno alla preparazione dei materiali richiesti.

### **Quinto incontro - data da definire (aprile 2018), 13:30 - 17:00, SPAI Bellinzona**

Presentazione e condivisione dei materiali elaborati dai singoli gruppi di lavoro. Questi documenti rappresenteranno la prima parte iniziale del vademecum del docente mediatore.

### **Sesto incontro - giornata formativa - data da definire Mendrisio, dalle 09:00 alle 16:00**

Visita guidata al Centro per i disturbi del comportamento alimentare dell'Ospedale Beata Vergine di Mendrisio;  
Incontro con MAPS (Mediazione - Adolescenti - Parenti - Sostanze), progetto di Ingrado per l'accompagnamento degli adolescenti che usano sostanze psicoattive.

Entrambe le visite genereranno una scheda sui partner di rete (vedi "primo incontro / 2° sottogruppo")

### **Incontri per rafforzare le tecniche di base e favorire la pratica professionale**

Questi incontri sono indicati a tutti i mediatori, in particolare modo ai mediatori che hanno iniziato da poco:

- a. Tecniche di colloquio - un incontro di mezza giornata per esercitare le tecniche di colloquio che vengono normalmente utilizzate nell'esercizio della funzione.
- b. Conoscere l'adolescenza - mezza giornata dedicata all'adolescenza per conoscere i tratti essenziali e comprenderne i comportamenti anche i più inusuali.
- c. Mediazione di base - in questa mezza giornata verranno ripercorsi gli elementi fondanti la mediazione, dalla genesi del conflitto alla soluzione win-win.

### **3.7.2. SECONDO ANNO**

Anno scolastico 2018 - 2019

#### **Obiettivi**

- ripercorrere alcuni aspetti della tecnica del colloquio di esplicitazione
- approfondire la conoscenza della rete del territorio
- praticare l'intervisione: esplicitare e condividere alcune situazioni della pratica professionale del mediatore.
- registrare sotto forma di schede le buone pratiche del mediatore e quanto ritenuto dopo gli incontri con la rete

#### **Primo incontro di formazione - settembre 2018 - una giornata**

Una giornata dedicata al colloquio di esplicitazione.

#### **Secondo incontro di formazione - aprile 2019 - una giornata**

La giornata di formazione consisterà nell'incontrare diversi uffici e organizzazioni con i quali i docenti mediatori hanno a che fare per il loro lavoro quotidiano. Gli uffici saranno visitati da delegazioni di mediatori, con attenzione affinché tutti i mediatori siano coinvolti.

Risultato: diversi rapporti di visita che servano al lavoro di tutti i mediatori, che sarà aggiunto al **vademecum**.

#### **Durante l'anno**

5 laboratori di pratica riflessiva a tema dove i mediatori, accompagnati da uno specialista, praticheranno l'intervisione di casi specifici, nell'ottica di registrare le buone pratiche all'interno del vademecum.

### **3.7.3. TERZO ANNO**

Anni scolastici 2019 - 2020

#### **Obiettivi**

- saper progettare un intervento di promozione del benessere a scuola;
- approfondire la conoscenza della rete del territorio
- praticare l'intervisione: esplicitare e condividere alcune situazioni della pratica professionale del mediatore.
- registrare sotto forma di schede le buone pratiche del mediatore e quanto ritenuto dopo gli incontri con la rete

#### **Primo incontro di formazione - ottobre 2019 - una giornata**

Una giornata di lavoro dedicata all'allestimento di un progetto di promozione del benessere a scuola

#### **Secondo incontro di formazione - aprile 2020 - una giornata**

La giornata di formazione consisterà nell'incontrare uno o più uffici o organizzazioni o progetti utili per la pratica professionale del docente mediatore.

#### **Durante l'anno**

5 laboratori di pratica riflessiva a tema dove i mediatori, accompagnati da uno specialista, praticheranno l'intervisione di casi specifici, nell'ottica di registrare le buone pratiche all'interno del vademecum.

### **3.7.4. QUARTO ANNO**

Anni scolastici 2020 - 2021

#### **Obiettivi**

- approfondire una tecnica della pratica professionale del docente mediatore;
- approfondire la conoscenza della rete del territorio
- praticare l'intervisione: esplicitare e condividere alcune situazioni della pratica professionale del mediatore.
- registrare sotto forma di schede le buone pratiche del mediatore e quanto ritenuto dopo gli incontri con la rete

#### **Primo incontro di formazione - ottobre 2020 - una giornata**

In questo primo incontro verrà affrontata una tematica vicina al lavoro dei docenti mediatori, scelta fra quelle proposte dal gruppo.

#### **Secondo incontro di formazione - aprile 2021 - una giornata**

La giornata di formazione consisterà nell'incontrare uno o più uffici o organizzazioni o progetti utili per la pratica professionale del docente mediatore.

#### **Durante l'anno**

5 laboratori di pratica riflessiva a tema dove i mediatori, accompagnati da uno specialista, praticheranno l'intervisione di casi specifici, nell'ottica di registrare le buone pratiche all'interno del vademecum.