

CPS Lugano	Servizio di mediazione	Pagina 1 di 2
	IL 1-07	Ver 1-1

## Servizio di mediazione

### 1 Introduzione

---

Il presente documento illustra le principali caratteristiche del servizio di mediazione del CPS Lugano.

### 2 Caratteristiche

---

Il servizio di mediazione è presente in tutte le sedi di Scuole professionali del Ticino.

Il servizio è rivolto, oltre agli allievi, anche ai docenti del CPS di Lugano nonché ai datori di lavori e ai responsabili di stage che collaborano con la scuola. Non per ultimo, possono usufruire di questo servizio, se fosse il caso, anche i famigliari e altre persone di riferimento degli allievi.

Il servizio è vincolato dal segreto d'ufficio: come tale garantisce l'anonimato nei confronti della Direzione, dei docenti di classe, del corpo docenti, di altre persone in formazione, dei genitori, degli ispettori di tirocinio e dei datori di lavoro.

Il servizio è gratuito.

### 3 Docente mediatore

---

Il docente mediatore è la figura che gestisce il servizio di mediazione.

Il docente mediatore viene incaricato dalla Direzione della Centro e riceve uno sgravio orario secondo le direttive cantonali.

Non è uno psicologo ma il suo ruolo è soprattutto quello di ascoltare attivamente coloro che si trovano in difficoltà e di aiutarli ad individuare una soluzione al loro problema.

Offre consulenza in vari ambiti; conosce e sa interagire con le reti di sostegno interne ed esterne all'istituto scolastico.

Il docente mediatore non si occupa di casi per la cui soluzione esista un chiaro mandato da parte dei docenti di classe o dell'amministrazione della scuola. In questi frangenti, il docente mediatore può eventualmente solo favorire il dialogo tra le parti.

#### 3.1 Formazione

Il docente mediatore ha svolto un percorso di formazione specifico con certificato CAS in Mediazione scolastica rilasciato dallo IUFFP.

Segue un programma di formazione continua basato sulla supervisione personale e di gruppo, ad opera di un consulente esterno designato dal Gruppo dei Docenti mediatori delle scuole professionali del Cantone.

Partecipa a incontri informativi con enti pubblici e privati che potrebbero essere coinvolti durante lo svolgimento delle sue mansioni.

#### 3.2 Aree di intervento

Il docente mediatore interviene in diversi ambiti, fra cui i più significativi sono:

- conflitti e/o difficoltà nell'ambito scolastico, familiare e sociale;
- disagi percepiti sul posto di lavoro;
- problemi legati alla sfera sessuale, della salute o delle dipendenze;
- consulenza nell'allestimento di lettere o formulari;
- consultazione esterna con enti specialistici pubblici o privati.

#### 3.3 Responsabilità

Il docente-mediatore opera secondo il suo giudizio personale e le regole del buon senso, eliminando o limitando al massimo le influenze esterne.

Deve tener conto, a dipendenza del caso trattato, delle leggi e dei regolamenti vigenti. Le procedure amministrative non gli competono e non possono limitare i suoi interventi.

CPS Lugano	Servizio di mediazione	Pagina 2 di 2
	IL 1-07	Ver 1-1

Resta ferma, in quanto funzionario, la necessità di denuncia di ogni caso nel quale affiori una violazione del diritto. In questa situazione deve obbligatoriamente informare la persona in formazione e far riferimento alla Direzione del Centro.

Nei casi in cui il docente-mediatore venga chiamato a testimoniare dall'autorità, deve ricevere il permesso del Dipartimento.

## **4 Procedura d'intervento**

---

### **4.1 Segnalazione**

Ogni caso viene segnalato direttamente dalla persona in formazione o attraverso la segnalazione di una delle parti coinvolte nell'ambito scolastico: Direzione, segreteria, docente o, nell'ambito familiare: genitori, fratelli, sorelle, ecc.

### **4.2 Procedura d'intervento**

La modalità d'intervento è articolata in più parti:

- un colloquio iniziale, durante il quale si focalizza il problema da risolvere;
- la formulazione concordata con la persona in formazione delle strategie di intervento;
- l'attuazione delle strategie fino alla prima svolta negativa o alla soluzione positiva del problema;
- la valutazione dei risultati intermedi che, se non sono sufficienti, portano alla formulazione di una nuova strategia o alla ridefinizione del problema;
- la valutazione dei risultati finali con conseguente chiusura del caso.

### **4.3 Protezione della privacy**

Le attività di mediazione sono soggette al segreto d'ufficio.

Eventuali interlocutori esterni possono essere coinvolti unicamente con il consenso dalla persona in formazione.

### **4.4 Registrazione degli interventi**

Ogni caso trattato viene registrato su un modulo cartaceo che viene conservato per la durata della permanenza della persona in formazione presso la scuola.

I dossier vengono archiviati per un anno dopo la partenza della persona interessata dopodiché vengono eliminati in modo sicuro.

Il docente mediatore provvede, alla fine dell'anno scolastico, ad inoltrare un rapporto della sua attività alla Direzione della scuola e alla Divisione della formazione professionale.