

Deliberazione G. R.

Oggetto: "Mediatore culturale" – approvazione della qualifica professionale e dei relativi standard formativi

1. DENOMINAZIONE DELLA FIGURA
MEDIATORE CULTURALE

Documento composto da n.5..... fasciate.
ALLEGATO come parte integrante alla deli-
berazione n. 1286/P del 29 NOV. 2006
IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
(Dott. Walter Gariani)

2. DESCRIZIONE SINTETICA

Il mediatore culturale è un tecnico della comunicazione interculturale, che agisce come facilitatore delle relazioni per favorire l'inclusione socio-culturale; fornisce gli strumenti necessari agli immigrati per orientarsi e capire la realtà nuova.

Il mediatore culturale collabora ai processi di integrazione degli immigrati e di realizzazione delle pari opportunità di accesso dei medesimi nei vari ambiti sociali, attraverso la rimozione delle barriere linguistico-culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza, la promozione dell'accesso alle strutture e ai servizi, rispetto ai quali svolge un'attività di intermediazione nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata.

3. LIVELLO DI COMPLESSITA'

Il livello di complessità della figura è connesso alla varietà dei contesti lavorativi in cui opera (cfr. punto 6) e alla molteplicità dei compiti, che richiedono conoscenze di tipo medio-alto (con eventuale specializzazione in dipendenza dello specifico ambito di lavoro) e un notevole grado di autonomia.

4. AREE DI ATTIVITA'

In generale si identificano in:

- consulenza offerta al singolo immigrato, alle famiglie, alle associazioni di immigrati per aiutarli a muoversi autonomamente nella nuova realtà di vita e di lavoro;
- collaborazione e supporto con /a strutture e servizi operanti nell'ambito di riferimento.

5. COMPETENZE:

5.1 Conoscenze:

- lingua italiana parlata e scritta
- almeno un'altra lingua, parlata e scritta
- tecniche di base della comunicazione e della gestione dei colloqui nell'ambito delle relazioni interculturali
- contesti culturali dei Paesi di provenienza e del Paese ospitante
- elementi di antropologia culturale, sociologia, psicologia, pedagogia, applicati ai fenomeni migratori
- caratteristiche della presenza di immigrati nella Regione Abruzzo
- ordinamento politico e amministrativo e normativa fondamentale dello Stato italiano e della Regione Abruzzo, con specifico riferimento alle problematiche relative all'immigrazione
- aspetti storico-geografici e culturali e caratteristiche socio-economiche della Regione Abruzzo e delle comunità di immigrati ivi presenti
- organizzazione e funzionamento dei servizi di pubblica utilità e di quelli specifici per gli immigrati a livello nazionale e locale (procedure di accesso, linguaggio tecnico, operatori, ecc.) in relazione ai vari ambiti d'intervento (educativo, socio-assistenziale, sanitario, lavorativo, giuridico-amministrativo, ecc.)



5.2 Capacità/abilità

- comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua italiana e straniera
- interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato, identificando le criticità dovute alla sua specifica situazione
- facilitare lo scambio tra l'immigrato e gli operatori dei servizi/istituzioni del territorio di riferimento, individuando e rimuovendo gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa
- rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento
- trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà istituzionale e sociale del territorio di riferimento, con particolare riferimento alle modalità di approccio e utilizzo ai/dei servizi di pubblica utilità
- trasmettere agli operatori dei servizi elementi di conoscenza e di rappresentazione del problema e della realtà di cui l'immigrato è portatore
- riconoscere e tradurre le risorse personali e professionali dell'immigrato in linee e proposizioni di valorizzazione nei diversi contesti di riferimento
- predisporre e attuare percorsi individualizzati di accompagnamento e assistenza
- fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture
- individuare ed incoraggiare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse
- sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi rivolti all'immigrato.

6. CONTESTI LAVORATIVI

Il mediatore culturale presta la propria opera presso istituzioni e organismi, sia pubblici che privati, collaborando con gli operatori dei medesimi e affiancandoli nello svolgimento delle loro attività:

- centri di accoglienza
- servizi socio-assistenziali
- servizi per l'impiego
- scuole di ogni ordine e grado
- organismi d'istruzione superiore
- organismi di formazione
- servizi educativo-culturali
- servizi socio-sanitari
- ospedali
- consultori
- uffici pubblici
- uffici stranieri della pubblica sicurezza
- uffici per l'immigrazione
- uffici di relazione con il pubblico
- tribunali
- questure
- carceri
- servizi di rieducazione
- protezione civile
- organismi che promuovono progetti di integrazione socio-culturale.
- aziende e servizi commerciali che prevedono la presenza degli stranieri

7. CORRELAZIONI A REPERTORI

- Istat - Codice 5.5.3.4 "Addetti all'assistenza personale in istituzioni": "Addetto sociale" e "Aiuto per servizi sociali in istituzioni".
- Isfol - Repertorio delle Professioni : Attività associative – Mediatore culturale
- Cnel



CONTENUTI FORMATIVI

Sono indicati i contenuti essenziali del percorso formativo per "Mediatore culturale", la cui costruzione in termini di unità di competenza, metodologie didattiche, ecc. attiene alla funzione progettuale autonoma degli Organismi di formazione, a seguito delle indicazioni contenute negli specifici Avvisi/Bandi di volta in volta emanati.

Il suddetto percorso formativo è destinato alla prima formazione in ingresso; per aggiornamento e riqualificazione saranno previsti percorsi ad hoc (cfr. quanto indicato di seguito).

Il fenomeno migratorio a livello nazionale e regionale:

- storia e caratteristiche
- aspetti socio-antropologici dei processi di acculturazione
- diagnosi dei bisogni dell'immigrato

I servizi per gli immigrati a livello nazionale e locale

- introduzione alle istituzioni e alla società italiana e regionale
- modelli e strutture dei servizi
- normativa di riferimento
- mappa e organizzazione della rete dei servizi

La comunicazione

- tecniche di comunicazione nella relazione interculturale (uso di linguaggi verbali e non verbali)
- tecniche di colloquio
- tecniche espositive che facilitano l'attenzione, la comprensione e il consenso
- gestione di gruppi
- gestione della relazione d'aiuto in un contesto interculturale
- gestione dell'approccio con i servizi di pubblica utilità (interpretariato, facilitazione della relazione servizi/territorio/utente, ecc.)
- prevenzione e gestione dei conflitti

La mediazione

- elementi di antropologia culturale, sociologia, psico-pedagogia, applicati ai fenomeni migratori
- supporto ai servizi di pubblica utilità nelle azioni di comunicazione rivolte agli immigrati
- sostegno ai medesimi servizi nell'erogazione di interventi diretti a soddisfare i bisogni e le esigenze dell'immigrato
- consulenza in fase di definizione di nuovi servizi o di adeguamento di quelli già operanti, in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata
- problematiche specifiche della mediazione in relazione ai vari ambiti di riferimento in cui si persegue l'integrazione dell'immigrato (educativo, socio-assistenziale, sanitario, lavorativo, giuridico-amministrativo, ecc.).



Aggiornamento

Coloro che, oltre a conoscere un'altra lingua in aggiunta alla propria (per gli stranieri la lingua italiana) al Livello ALTE B2¹, hanno conseguito un attestato di qualifica a seguito di frequenza di corsi - riconosciuti dalla Regione Abruzzo - per mediatore culturale (sia pur diversamente denominati), sono tenuti a integrare le competenze acquisite nei casi in cui la durata di detti corsi sia minore di quella prevista e/o i contenuti di detti corsi non siano esaustivi rispetto a quelli previsti.

Riqualificazione

Corsi specifici per il conseguimento dell'attestato regionale di qualifica - previo superamento dell'esame finale in base alla normativa vigente - sono previsti per coloro che, oltre a conoscere un'altra lingua in aggiunta alla propria (per gli stranieri la lingua italiana) al Livello ALTE B2², sono in possesso di uno dei seguenti requisiti:

- hanno frequentato corsi - riconosciuti dalla Regione Abruzzo - per mediatore culturale (sia pur diversamente denominati), senza conseguire l'attestato di qualifica;
- hanno frequentato corsi - non riconosciuti dalla Regione Abruzzo - per mediatore culturale (sia pur diversamente denominati);
- hanno svolto mansioni di mediatore culturale per almeno 2 anni in Italia.

Ai fini di aggiornamento e/o di riqualificazione, in tutti i casi suindicati, un'apposita commissione verifica il possesso dei requisiti richiesti, definisce i crediti in ingresso da attribuire a ciascuno dei candidati e stabilisce, se del caso, durata e contenuti del percorso necessario, a completamento di quello già svolto.



¹ Classificazione secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue Moderne, stabilito da ALTE (Association of Language Testers in Europe). Il Livello ALTE B2 - Livello 3: Intermedio Superiore – Progresso implica una padronanza della lingua generalmente efficace in un determinato numero di situazioni, per esempio il candidato può contribuire al dibattito su aspetti di ordine pratico.

² cfr. nota 1.

Standard relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della qualifica di

MEDIATORE CULTURALE

Requisiti in ingresso

- diploma di scuola media superiore o equivalente o corso di f.p. di II livello o equivalente
- maggiore età
- per coloro che non hanno la cittadinanza italiana: carta di soggiorno o permesso di soggiorno che consenta un numero illimitato di rinnovi, unito alla documentazione attestante un soggiorno regolare in Italia da almeno 2 anni
- per i cittadini italiani: almeno 2 anni di permanenza all'estero
- competenze linguistiche (conoscenza di un'altra lingua oltre la propria; per gli stranieri la lingua italiana) di livello ALTE B2³.

Durata

ore 600, di cui almeno ¼ riservate al tirocinio.
Frequenza obbligatoria per il 70% del monte ore complessivo

Ambito di accreditamento

Formazione superiore e/o continua

Tipo di attestazione

Qualifica ex L. 845/78



³ Cfr. nota 1.