



REGIONE LAZIO

MEDIATORE INTERCULTURALE

Il Mediatore Interculturale svolge attività di mediazione tra cittadini immigrati e la società locale, promuovendo, sostenendo e accompagnando entrambe le parti:

- nella rimozione delle barriere culturali e linguistiche;
- nella promozione sul territorio della cultura di accoglienza e dell'integrazione socio-economica;
- nella conoscenza e nella pratica dei diritti e dei doveri vigenti in Italia, in particolare nell'accesso e nella fruizione dei servizi pubblici e privati.

Il Mediatore interculturale collabora con organismi ed istituzioni, pubblici e privati, nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata ed opera in tutte le situazioni di difficoltà comunicative e/o di comprensione tra persone di culture diverse, al fine di dissipare i malintesi o i potenziali conflitti dovuti ad un diverso sistema di codici e valori culturali.

Il mediatore interculturale è solitamente un immigrato o comunque una persona che, per esperienze di migrazione o di prolungata residenza all'estero conosce i codici linguistici e culturali della popolazione migrante di riferimento.

AREA PROFESSIONALE: Servizi - Sociale

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA:

Classificazione ISTAT delle Professioni (CP 2001)

5.5.3.4 Addetti all'assistenza personale in istituzioni: Addetto sociale e Aiuto per servizi sociali in istituzioni

Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM)

3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale)

Isfol - Repertorio delle Professioni

Attività associative – Mediatore culturale

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ/COMPETENZE	CONOSCENZE
1. Intermediazione linguistico - culturale	<ul style="list-style-type: none"> → comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera; → ascoltare ed entrare in comunicazione con l'altro; → decodificare e trasmettere alle parti coinvolte nel processo di comunicazione codici di comunicazione verbale e non; → fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture; → individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa. 	<p>Tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui;</p> <p>Psicologia del se e psicologia relazionale;</p> <p>Elementi culturali antropologici;</p> <p>Conoscenza approfondita della lingua italiana parlata e scritta;</p> <p>Tecniche di comunicazione verbale e non verbale.</p>
2. Analisi dei bisogni e risorse del beneficiario della mediazione	<ul style="list-style-type: none"> → interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato relativamente allo specifico percorso e progetto migratorio; → identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta di migrante, alla scarsa padronanza linguistica, ecc.; → riconoscere caratteristiche culturali, personali e professionali dell'immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento; → tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in programmi di intervento. 	<p>Fenomeni e dinamiche storiche dei processi migratori;</p> <p>Elementi di geografia umana e delle popolazioni;</p> <p>Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento;</p> <p>Tecniche di progettazione di un intervento;</p> <p>Elementi di storia delle religioni;</p>
3. Orientamento relazione utente immigrato/servizi	<ul style="list-style-type: none"> → trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà storico-culturale e sociale, dell'Italia e dell'Europa; → esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati; → rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento; → trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza della cultura di cui l'immigrato è portatore. 	<p>Organizzazione e funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia: Modelli e strutture;</p> <p>La legislazione sull'immigrazione; Principi legislativi del diritto internazionale comunitario e nazionale sulla tutela dei diritti umani.</p> <p>Elementi della Costituzione italiana.</p> <p>Elementi di diritto del lavoro e di sicurezza sociale;</p>
	<ul style="list-style-type: none"> → interpretare i codici culturali dei soggetti 	<p>Elementi di storia contemporanea</p>

4. Mediazione culturale	<p>coinvolti nella relazione comunicativa;</p> <p>→ facilitare lo scambio tra le diverse parti al fine di prevenire l'insorgere di incomprensioni e conflitti;</p> <p>→ promuovere e valorizzare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse;</p> <p>→ sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi.</p>	<p>europea e italiana;</p> <p>Elementi di letteratura italiana, europea e mondiale.</p> <p>Tecniche di mediazione linguistica e culturale;</p> <p>Tecniche e strumenti di base di gestione delle relazioni culturali;</p> <p>Elementi di base di sociologia ed antropologia culturale;</p> <p>Principi fondamentali di pedagogia interculturale e psicologia dell'immigrazione.</p> <p>Elementi di informatica.</p>
--------------------------------	--	---

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITA' DI COMPETENZA

Unità di competenza	Oggetto di osservazione	Indicatori	Risultato atteso	Modalità
1. Intermediazione linguistico - culturale	Le operazioni di intermediazione linguistica e culturale	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traduzione linguistica-culturale nelle relazioni utente immigrato ed operatore italiano-immigrati; ✓ Redazione in lingua straniera di materiali informativi, comunicati, avvisi, ecc. 	Colloqui verbali e materiali tradotti ed interpretati.	Simulazione di casi
2. Analisi dei bisogni e risorse del beneficiario della mediazione	Le operazioni di analisi dei bisogni dell'utente immigrato	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rilevazioni di informazioni circa la natura dei bisogni espressi dall'immigrato; ✓ elaborazione di percorsi e di programmi di intervento per l'accesso al sistema dei servizi. 	Bisogni e risorse dell'immigrato circoscritte ed elaborate	Simulazione di casi e <i>role-playing</i> ; Studi di casi.
3. Orientamento relazione utente immigrato/servizi	Le operazioni di orientamento nella relazione utente/servizi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erogazione di interventi formativi/informativi su servizi territoriali e relative procedure e regolamenti; ✓ Assistenza all'operatore dei servizi nella codifica della domanda espressa. 	Informazioni sui servizi offerti e sulla domanda veicolati correttamente;	Prova pratica in situazione; Elaborato scritto.
4. Mediazione	Le operazioni di	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Erogazione di interventi formativi/informativi a sostegno dell'integrazione sociale; ✓ Assistenza alla definizione di nuovi 	Azioni/interventi di mediazione ed	Prova pratica in situazione;

culturale	mediazione culturale	servizi o miglioramento dei servizi erogati in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata	interculturalità realizzati	<i>role-playing</i> ; Elaborazione di un progetto.
------------------	----------------------	---	-----------------------------	---

MEDIATORE INTERCULTURALE

**Standard di qualifica
Standard di specializzazione**

**relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di
"Mediatore interculturale"**

Gli standard professionali possono essere raggiunti sia da persone (giovani-adulte) non in possesso di conoscenze-capacità pregresse (che attraverso il corso entrano in questa area professionale), che da persone in possesso di conoscenze-capacità rispetto all'area, che attraverso il corso vengono sviluppate/approfondite.

Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale acquisita nel settore.

Ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono ai contenuti del corso vengono riconosciuti i relativi **crediti formativi**.

La qualifica può essere conseguita attraverso corsi della durata di almeno 450 ore

Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani ed adulti in possesso di diploma di scuola media superiore di secondo grado o livello culturale equivalente.

I corsi devono prevedere una quota di ore di tirocinio che può oscillare dal 35% al 50% del monte ore complessivo.

La specializzazione può essere conseguita attraverso corsi della durata di almeno 200 ore

La specializzazione è riservata a coloro che hanno acquisito la qualifica di mediatore interculturale o un'esperienza professionale specifica nella mediazione interculturale; è finalizzato a fornire le competenze specialistiche necessarie per svolgere la funzione di mediazione interculturale presso istituzioni e organismi, sia pubblici che privati.

Il percorso formativo di specializzazione prevede una articolazione di moduli disciplinari per settori, secondo gli ambiti di impegno del mediatore interculturale, tra cui possono essere individuati:

- settore sanitario
- settore socio-educativo-culturale
- settore sicurezza

- settore pubblica amministrazione
- settore impresa e autoimprenditorialità

I corsi devono prevedere una quota di ore di tirocinio che può oscillare dal 40% al 50% del monte ore complessivo.