

# MEDIATORE INTERCULTURALE

## DESCRIZIONE SINTETICA

Il *Mediatore interculturale* è in grado di individuare e veicolare i bisogni dell'utente straniero, assisterlo e facilitarlo ad inserirsi nel paese ospitante, svolgere attività di raccordo tra l'utente e la rete dei servizi presenti sul territorio, promuovere interventi rivolti alla diffusione della interculturalità.

## AREA PROFESSIONALE

















Assistenza sociale, sanitaria , socio - sanitaria

## PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
<i>Sistema classificatorio ISTAT</i>	5.5.3.4 Addetti all'assistenza personale in istituzioni
<i>Sistema classificatorio ISCO</i>	3460 professioni intermedie del lavoro sociale
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	Mediatore culturale

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
<b>1. Accoglienza utente straniero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* riconoscere caratteristiche e condizioni culturali, personali e professionali dell'utente straniero</li> <li>* identificare disagi e bisogni individuali non dichiarati esplicitamente</li> <li>* interpretare la domanda dell'utente straniero e la natura dei bisogni tenendo conto delle risorse valorizzabili nei diversi contesti di riferimento</li> <li>* tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in percorsi di orientamento e accompagnamento alla rete dei servizi presenti sul territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Fenomeni dei processi migratori del territorio di riferimento</li> <li>☞ Principali caratteristiche utenti stranieri cui si eroga il servizio: usi e costumi, tradizioni, religione, ecc.</li> <li>☞ Cultura e lingua straniera veicolare parlata e scritta</li> </ul>
<b>2. Assistenza relazione utente straniero/servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* trasferire all'utente straniero gli elementi essenziali per conoscere la realtà sociale, culturale ed organizzativa del paese ospitante</li> <li>* individuare le informazioni necessarie all'utente straniero per orientarsi nella rete territoriale dei servizi, evidenziandone tutte le opportunità</li> <li>* adottare le modalità più adeguate ad agevolare utente ed operatore nelle operazioni di espletamento di procedure amministrative</li> <li>* impostare un'adeguata relazione di aiuto, al fine di consentire all'operatore dei servizi di adottare comportamenti in sintonia con i bisogni e le specificità dell'utente straniero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Cultura e lingua italiana parlata e scritta</li> <li>☞ Rete territoriale dei principali servizi pubblici e privati: educativi, sociosanitari, giudiziari, servizi per il lavoro</li> </ul>
<b>3. Mediazione linguistico culturale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* comprendere linguaggio, espressioni culturali e sociali (modi di dire, dialetti...), comportamenti e significati della comunicazione verbale e non verbale dell'utente straniero</li> <li>* interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione (pregiudizi, stereotipi...) al fine di facilitare lo scambio comunicativo ed evitare l'insorgere di incomprensioni</li> <li>* individuare i gap e gli ostacoli linguistico culturali che impediscono o rendono problematica la relazione comunicativa</li> <li>* adottare le tecniche comunicative e le modalità comportamentali più adeguate a gestire le diverse situazioni relazionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Principali diritti e doveri del cittadino</li> <li>☞ Tecniche di progettazione interventi di mediazione</li> <li>☞ Tecniche di gestione dei conflitti</li> <li>☞ Principali normative sull'immigrazione</li> <li>☞ Tecniche di comunicazione e mediazione linguistica e culturale</li> </ul>
<b>4. Sviluppo interventi di integrazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* trasmettere sul territorio modelli comportamentali positivi che favoriscano processi di inclusione sociale e contrastino fenomeni di discriminazione ed emarginazione</li> <li>* definire ed incoraggiare occasioni di incontro e scambio tra culture e sistemi valoriali diversi che promuovano l'educazione interculturale nella comunità locale</li> <li>* identificare progetti e interventi di integrazione in coerenza con le caratteristiche del territorio al fine di contribuire alla diffusione della interculturalità</li> <li>* adottare le modalità più funzionali a sostenere processi di adeguamento dei servizi rivolti all'utente straniero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Tecniche e strumenti di base per la gestione delle relazioni interculturali</li> <li>☞ Elementi di informatica</li> <li>☞ Principi e norme di sicurezza, salute ed igiene sul lavoro</li> </ul>

## INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
<b>1. Accoglienza utente straniero</b>	Le operazioni di accoglienza dell'utente straniero	<ul style="list-style-type: none"> <li> rilevazione delle caratteristiche biografiche e socio culturali dell'utente straniero</li> <li> raccolta bisogni espressi utente straniero</li> <li> rilevazione dei segnali di disagio e delle necessità individuali non espresse</li> <li> reinvio alla rete dei servizi presenti sul territorio</li> </ul>	Bisogni e risorse dell'utente straniero compresi e circoscritti	Prova pratica in situazione
<b>2. Assistenza relazione utente straniero/servizi</b>	Le operazioni di assistenza della relazione utente straniero/servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li> erogazione di informazioni sulla rete dei servizi territoriali</li> <li> supporto all'utente nella gestione di procedure amministrative e regolamenti</li> <li> sostegno all'operatore dei Servizi nella codifica della domanda espressa</li> <li> affiancamento dell'operatore nella fase di presa in carico dell'utente</li> </ul>	Relazione utente operatore facilitata e gestita	
<b>3. Mediazione linguistico culturale</b>	Le operazioni di mediazione linguistico culturale	<ul style="list-style-type: none"> <li> ascolto attivo e selezione del registro linguistico</li> <li> attivazione della relazione comunicativa</li> <li> supporto comunicativo in equipe multiprofessionali e nelle situazioni di emergenza</li> <li> traduzioni linguistiche (colloqui con gli operatori, comunicazioni telefoniche, documentazioni, ...)</li> </ul>	Situazioni relazionali e dinamiche comunicative veicolate	
<b>4. Sviluppo interventi di integrazione</b>	Le operazioni di sviluppo di interventi di integrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li> attivazione di interventi di sensibilizzazione a sostegno dell'integrazione sociale</li> <li> elaborazione e sperimentazione di iniziative e progetti di integrazione sociale</li> <li> promozione di incontri informativi nella comunità locale</li> <li> coordinamento con gli operatori della rete territoriale per il miglioramento dei servizi</li> </ul>	Proposte e iniziative di integrazione elaborate e definite	

## MEDIATORE INTERCULTURALE

### STANDARD

#### relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di “MEDIATORE INTERCULTURALE”

Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di “approfondimento tecnico-specializzazione”. Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l’area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell’avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l’esperienza professionale in imprese del settore.

In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono a contenuti del corso, vengono riconosciuti i relativi crediti formativi.

*La qualifica può essere conseguita attraverso:*

- **Corsi di 500 ore**

*Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani, non occupati, che hanno concluso un percorso di istruzione-formazione con il conseguimento del relativo titolo finale.*

I corsi devono prevedere una quota di ore di stage che può oscillare dal 35 al 45% del monte ore complessivo.

- **Corsi di 300 ore**

*Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti occupati.*

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

- **Corsi di 300 ore**

*Si tratta di corsi finalizzati alla professionalizzazione di giovani-adulti disoccupati.*

I corsi devono prevedere una quota di ore di formazione realizzate in stage, in laboratorio o comunque in situazioni che riproducono processi e attività che si verificano nei contesti lavorativi. Tale quota può oscillare dal 20 al 40% del monte ore complessivo.

La durata definita è da intendersi massima: può diminuire in funzione delle caratteristiche dei partecipanti. Non può comunque essere inferiore alle 200 ore.

### NOTA

Per quanto riguarda le categorizzazioni degli utenti per età e per stato occupazionale si fa riferimento a quanto stabilito nei documenti di programmazione regionale.