



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                                                       | CAPACITA'/COMPETENZE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | CONOSCENZE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Intermediazione linguistico - culturale</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera;</li> <li>→ ascoltare ed entrare in comunicazione con l'altro;</li> <li>→ decodificare e trasmettere alle parti coinvolte nel processo di comunicazione codici di comunicazione verbale e non;</li> <li>→ fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture;</li> <li>→ individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa.</li> </ul>             | <p>Tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui;</p> <p>Psicologia del sé 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>                                                                                                                                                                                            |
| <b>2. Analisi dei bisogni e risorse del beneficiario della mediazione</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato relativamente allo specifico percorso e progetto migratorio;</li> <li>→ identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta di migrante, alla scarsa padronanza linguistica, ecc.;</li> <li>→ riconoscere caratteristiche culturali, personali e professionali dell'immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento;</li> <li>→ tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in programmi di intervento.</li> </ul> | <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>                                                                                                                                                                                        |
| <b>3. Orientamento relazione utente immigrato/servizi</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà storico-culturale e sociale, dell'Italia e dell'Europa;</li> <li>→ esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati;</li> <li>→ rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento;</li> <li>→ trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza della cultura di cui l'immigrato è portatore.</li> </ul>                                                       | <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> <p>Elementi di storia contemporanea europea e italiana;</p> <p>Elementi di letteratura italiana, europea e mondiale.</p> |
| <b>4. Mediazione culturale</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>→ interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa;</li> <li>→ facilitare lo scambio tra le diverse parti al fine di prevenire l'insorgere di incomprensioni e conflitti;</li> <li>→ promuovere e valorizzare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse;</li> <li>→ sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi.</li> </ul>                                                                                                                   | <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                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Intermediazione linguistico - culturale</b>                         | Le operazioni di intermediazione linguistica e culturale     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traduzione linguistica-culturale nelle relazioni utente immigrato ed operatore italiano-immigrati;</li> <li>✓ Redazione in lingua straniera di materiali informativi, comunicati, avvisi, ecc.</li> </ul>                                             | Colloqui verbali e materiali tradotti ed interpretati.                    | Simulazione di casi                                                                           |
| <b>2. Analisi dei bisogni e risorse del beneficiario della mediazione</b> | Le operazioni di analisi dei bisogni dell'utente immigrato   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rilevazioni di informazioni circa la natura dei bisogni espressi dall'immigrato;</li> <li>✓ elaborazione di percorsi e di programmi di intervento per l'accesso al sistema dei servizi.</li> </ul>                                                    | Bisogni e risorse dell'immigrato circoscritte ed elaborate                | Simulazione di casi e <i>role-playing</i> ;<br><br>Studi di casi.                             |
| <b>3. Orientamento relazione utente immigrato/servizi</b>                 | Le operazioni di orientamento nella relazione utente/servizi | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Erogazione di interventi formativi/informativi su servizi territoriali e relative procedure e regolamenti;</li> <li>✓ Assistenza all'operatore dei servizi nella codifica della domanda espressa.</li> </ul>                                          | Informazioni sui servizi offerti e sulla domanda veicolati correttamente; | Prova pratica in situazione;<br><br>Elaborato scritto.                                        |
| <b>4. Mediazione culturale</b>                                            | Le operazioni di mediazione culturale                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Erogazione di interventi formativi/informativi a sostegno dell'integrazione sociale;</li> <li>✓ Assistenza alla definizione di nuovi servizi o miglioramento dei servizi erogati in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata</li> </ul> | Azioni/interventi di mediazione ed interculturalità realizzati            | Prova pratica in situazione;<br><br><i>role-playing</i> ;<br><br>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.