



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della Mediazione interculturale
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Mediatore interculturale
Settori di riferimento	Servizi socio-sanitari
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	GRUPPO-LIVELLO B
Descrizione	Il mediatore interculturale facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e favorire l'integrazione sociale dei cittadini stranieri. Svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini stranieri e la comunità di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere socio-culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo l'accoglienza, l'integrazione socio economica, la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza. Il mediatore interculturale facilita l'espressione, da un lato, dei bisogni dell'utente e, dall'altro, delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dei servizi. Propone specifiche prestazioni, collabora con gli Enti e con gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi. Ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza della lingua madre o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione, dei codici culturali sottesi del gruppo di riferimento e dell'ambito in cui l'attività si svolge. È dotato di adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti.

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Esercita la propria attività nell'ambito di contratti di lavoro con enti pubblici o organizzazioni del terzo settore, come lavoratore autonomo o dipendente
Collocazione contrattuale	Nell'ambito delle imprese del terzo settore, nei casi in cui la figura sia inserita in maniera stabile, il CCNL di riferimento è quello delle cooperative sociali.
Collocazione organizzativa	Opera in stretta collaborazione con il personale dei servizi sociali, di accompagnamento al lavoro, sanitari, educativi, amministrativi e penali. Poiché la funzione principale è quella di raccordare persone con culture diverse, opera spesso all'interno di un gruppo di

	lavoro o, nel caso di servizi complessi (come ad esempio per la definizione di terapie e procedure sanitarie), di un'équipe strutturata. Collabora principalmente con medici, personale dei servizi pubblici, assistenti sociali, operatori dell'integrazione socio-lavorativa, psicologi, avvocati
Opportunità sul mercato del lavoro	Il mediatore interculturale è un operatore sociale che trova impiego nelle strutture di primo contatto: uffici stranieri della pubblica sicurezza, sportelli degli enti territoriali (ufficio anagrafe, sindacati, questure, centro per l'impiego), centri di prima accoglienza (ctp), scuole di ogni ordine e grado (scuole pubbliche, università, centri socio-educativi, comunità per minori), settore sanitario (asl, ospedali, consultori, ambulatori, pronto soccorso, comunità territoriali, ecc), settore giudiziario (tribunali e istituti di pena), aziende e servizi commerciali che prevedono la presenza di stranieri, cooperative e associazioni che promuovono progetti di integrazione socio-culturale. Si configura prevalentemente come collaboratore o dipendente di una cooperativa o associazione che si occupa d'integrazione degli stranieri. L'attività viene di norma svolta in equipe con gli altri operatori del servizio dedicato
Percorsi formativi	Deve aver maturato un'esperienza pluriennale e significativa della cultura e della lingua per la quale si propone di fare da tramite. In genere, ha alle spalle un'esperienza di migrazione (diretta o indiretta) o ha vissuto per alcuni anni in uno dei paesi da cui provengono i flussi migratori. Si considera mediatore linguistico-culturale l'operatore che possiede almeno due anni di esperienza professionale comprovata dall'ente datore di lavoro o un certificato di mediazione riconosciuto da un ente sovraterritoriale (Regioni, MIUR, Università Pubbliche). In alternativa, si qualifica come mediatore linguistico-culturale l'operatore che ha seguito uno specifico corso di formazione professionale riconosciuto. In ingresso al percorso formativo, oltre al titolo di istruzione previsto, è richiesta la conoscenza di una lingua straniera orale e scritta da dimostrare secondo quanto definito nel Decreto Dirigenziale ...di approvazione della figura; per i cittadini comunitari ed extracomunitari di madre-lingua non italiana, è richiesta la conoscenza della lingua italiana orale e scritta a livello B2 del Common Framework of Reference for Language. La formazione di base dovrà afferire alle seguenti macro aree: fondamenti di diritto dell'immigrazione e protezione internazionale, etnoantropologia, educazione interculturale, psicologia, comunicazione verbale e non verbale, gestione del conflitto, geopolitica, storia contemporanea, teorie e tecniche della mediazione linguistico-culturale. E' auspicabile che il percorso formativo di base venga integrato da un successivo percorso universitario.
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Piemonte, Umbria e Toscana

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO - 88	3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale)
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale Technicians and associate professionals

ATECO 2007	87.90.00 - Altre strutture di assistenza sociale residenziale 88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
------------	---

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	////////////////////////////////////
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IeFP	////////////////////////////////////

ELENCO AREE DI ATTIVITÀ

Denominazione AdA	Accompagnamento all'accesso ai servizi con riferimento agli utenti con background migratorio
Descrizione della performance	Realizzare interventi di mediazione tra gli organi istituzionali, il privato sociale e l'utenza, facilitando le relazioni tra le parti e l'accesso ai servizi socio-territoriali e il processo di accoglienza / integrazione dei cittadini con background migratorio
UC	2154
Capacità-abilità	- Svolgere una funzione di mediazione tra l'utente e i vari soggetti pubblici e/o privati al fine di facilitare e l'analisi dei bisogni dell'utente - Orientare l'utente nella rete territoriale dei servizi, evidenziandone tutte le opportunità, e al sistema formazione-lavoro territoriale - Informare l'utente su diritti e doveri della sua condizione di cittadino straniero rispetto al contesto di riferimento - Adottare le modalità più adeguate per agevolare utente ed operatore nell'espletamento di procedure amministrative e burocratiche - Illustrare e trasferire i modelli e le logiche di funzionamento dei servizi e delle istituzioni, assicurandosi che l'utente ne comprenda i principali meccanismi e le eventuali differenze rispetto al paese di origine, assicurandosi che l'utente comprenda il percorso di accesso - Veicolare i significati e i contenuti delle politiche, dei regolamenti e degli interventi sociali agli utenti - Sostenere con supporto tecnico la struttura dei servizi (es. Commissione Territoriale, tribunali, ASL e istituzioni sanitarie, Questure, enti gestori CAS e SPRAR, Servizi sociali, scuole ecc.), con particolare riferimento alle varie specializzazioni di area (giuridica; socio-sanitaria; educativo-professionale) - Veicolare basi di educazione igienico-sanitaria e modalità di accesso e fruizione dei servizi socio-sanitari - Rendere esplicite regole scritte orali e tacite legate alla gestione dello spazio - Illustrare procedure e norme per la richiesta di asilo e il sistema europeo di asilo
Conoscenze	- Principi costituzionali e norme socio-politiche di riferimento, tra i quali i principali diritti e doveri del cittadino - Basi di educazione igienico sanitaria, pratiche e procedure per la presa in carico socio-sanitaria (linee guida ministeriali) - Funzionamento della rete territoriale dei principali servizi

	pubblici e privati e le relative procedure di accesso: educativi, socio-sanitari, giudiziari, servizi per il lavoro - Organizzazione e funzionamento dei servizi e delle strutture di accoglienza e per l'inclusione sociale (con relative norme e regolamenti) - Quadro normativo nazionale ed europeo sull'immigrazione; diritto dei cittadini stranieri e procedure di protezione internazionale
--	---

Denominazione AdA	Mediazione linguistica e culturale
Descrizione della performance	Comprendere le lingue e i linguaggi associati alle varie culture per facilitare lo scambio comunicativo tra utente con background migratorio e operatori dei servizi pubblico-privati, decodificando e traducendo codici verbali e non verbali
UC	2153
Capacità-abilità	- Favorire una relazione efficace tra utente e operatore del servizio - Garantire nella traduzione linguistica l'invariabilità dell'associazione tra codice linguistico e codice semantico ai fini di una corretta traslazione cross-culturale, anche adeguando il linguaggio al livello di conoscenze e scolarizzazione dell'utente - Decodificare il messaggio e riprodurre esaurientemente contenuti e significato - Supportare l'equipe multidisciplinare nella gestione del conflitto - Accompagnare l'esposizione dell'utente, in modo da facilitare l'espressione dei bisogni - Scegliere e adottare le tecniche comunicative più adeguate ai vari contesti lavorativi - Rendere espliciti i riferimenti culturali, religiosi e di genere, nonché i bisogni degli utenti e dei loro interlocutori nella gestione della relazione comunicativa - Decodificare i codici comunicativi non espressi in modo da facilitare i meccanismi di comprensione - Comprendere linguaggio, espressioni culturali e sociali, comportamenti e significati della comunicazione verbale e non verbale dell'utente con background migratorio - Trasferire elementi conoscitivi all'utente, relativamente alla realtà sociale e organizzativa del contesto di riferimento
Conoscenze	- Sintassi, grammatica e lessico della lingua veicolare utilizzata a livello B2 - Formazione di base su gestione della comunicazione interculturale, tecniche di gestione del colloquio, ascolto attivo e gestione del conflitto - Elementi di etno-antropologia e di storia delle religioni per la conoscenza di usi e consuetudini dei paesi di origine e di arrivo - Tecniche di base di traduzione e di interpretariato

	- Elementi di comunicazione e mediazione linguistica e culturale - Ruolo del mediatore e codice deontologico - Caratteristiche e dinamiche dei fenomeni migratori - Tecniche e strumenti di indagine per la raccolta del quadro dei bisogni dell'utente
--	--

Denominazione AdA	Progettazione degli interventi di orientamento e integrazione interculturale
Descrizione della performance	Progettare interventi di orientamento e percorsi di integrazione interculturale nei differenti contesti di vita sulla base del piano di accompagnamento personalizzato, collaborando con i servizi sociali e culturali presenti sul territorio
UC	2155
Capacità-abilità	- Condividere con il soggetto ed eventuali altri operatori che intervengono a suo favore gli obiettivi, le soluzioni individuate e le linee operative del progetto di inclusione - Fornire informazioni utili ai cittadini con background migratorio sul contesto sociale, politico e amministrativo del paese ospitante al fine di facilitare il processo di integrazione - Supportare la progettazione di interventi migliorativi dei servizi, in funzione delle necessità specifiche espresse dall'utenza, avendo anche cura dello sviluppo professionale degli operatori junior - Relazionarsi con le reti istituzionali qualificate per avere informazioni aggiornate, in modo costante e in tempo reale, sulla possibilità di attivazione dei diversi tipi di intervento sociale - Facilitare occasioni di incontro e scambio tra culture e sistemi valoriali diversi che promuovano l'educazione interculturale nella comunità locale e contrastino fenomeni di discriminazione ed emarginazione - Collaborare con i professionisti di settore per l'indagine e l'analisi dei bisogni individuali, assicurandosi che l'utente e gli operatori siano in grado di interpretare in maniera corretta i rispettivi schemi comunicativi - Supportare gli operatori dei servizi nelle attività di mentoring, tutoraggio dei processi di inserimento - Collaborare con i professionisti per la pianificazione dei percorsi personalizzati di inserimento sociale, interpretando i codici culturali per facilitare la comunicazione delle parti coinvolte nella relazione
Conoscenze	- Tecniche e strumenti di indagine per la ricostruzione della storia biografica, biografico-linguistica, scolastico-professionale, socio-sanitaria e giuridica - Antidiscriminazione e strumenti di contrasto allo sfruttamento lavorativo

	• Modalità di funzionamento e procedure di accesso ai servizi in modo da supportare eventuali interventi migliorativi al sistema, a supporto dell'utenza con background migratorio - Principali segnali di stress, disagio e burnout professionale - Tecniche per lavorare in gruppo e promuovere la crescita professionale degli operatori junior - Fondamenti di strategie per l'inserimento sociale - Tecniche e strumenti di indagine conoscitiva per la raccolta di informazioni sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità con background migratorio e dei singoli utenti - Diritti e principi di sicurezza sul lavoro
--	--