

### Denominazione del Profilo

Mediatore interculturale

### Descrizione sintetica

Il Mediatore interculturale interviene nei processi di definizione, realizzazione e valutazione di interventi di mediazione interculturale. Svolge attività di raccordo tra cittadini stranieri e servizi presenti sul territorio al fine di promuovere l'integrazione e la fruizione dei diritti fondamentali da parte dell'utente straniero.

### Livello EQF

Livello V – Tecnico specializzato

Opera in contesti determinati, complessi ed esposti a cambiamenti ricorrenti ed imprevisti. Garantisce la conformità degli obiettivi conseguiti in proprio e da altre risorse:

- identificando le decisioni
- concorrendo al processo attuativo.

Agisce con consapevolezza degli ambiti di conoscenza, utilizzando conoscenze integrate, complete, approfondite e specializzate

Utilizza, anche attraverso adattamenti, riformulazioni e rielaborazioni un'ampia gamma di metodi, prassi, protocolli e strumenti, in modo consapevole e selettivo, anche al fine di modificarli, attivando un set esauriente di abilità cognitive, relazionali e sociali e di attivazione che consentono di trovare soluzioni tecniche anche non convenzionali.

### Riferimento a codici di classificazioni professionali

- 3.4.5.2.0.0      Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale  
3.4.5.2.0.8      Mediatore interculturale

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2011)

### Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

/

### Quadro Nazionale delle Qualifiche/Repertorio Nazionale

*Settore: Servizi socio-sanitari*

*Processo: Erogazione di interventi nei servizi sociali*

*Sequenza: Realizzazione di interventi e servizi di integrazione sociale e socio-educativa rivolto a soggetti deboli*

*ADA.22.216.690 - Servizio di mediazione inter-culturale*

## Settore economico di attività

88 ASSISTENZA SOCIALE NON RESIDENZIALE

88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

(Riferimento allo standard ATECO 2007)

## Contesto di esercizio

Il Mediatore interculturale sviluppa gli interventi presso strutture educative e formative, servizi sociali e sanitari, strutture giudiziarie che presentano necessità di interventi di mediazione interculturale in relazione alla presenza di stranieri e presso enti pubblici e privati orientati a sviluppare attività di integrazione socio-culturale e di promozione dell'interculturalità. Nell'attuazione degli interventi di mediazione si relaziona con le strutture ed i servizi del territorio con cui l'utente tipicamente si interfaccia.

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Area di Attività</i>	<i>Attività costitutive</i>
<i>Accoglienza dell'utente straniero ed analisi dei suoi bisogni e risorse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisire informazioni utili alla comprensione dei bisogni e dei disagi – anche inespresi - in relazione alle caratteristiche socio-culturali e linguistiche dell'utente;</li> <li>- Rilevare gli elementi di contesto che possono facilitare gli interventi di mediazione</li> </ul>
<i>Progettazione di Interventi di mediazione interculturale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborare un progetto di accompagnamento/orientamento;</li> <li>- Esplicitare nel progetto, in ottica multidisciplinare, il coinvolgimento e le azioni svolte da tutti gli attori coinvolti nel processo di mediazione;</li> </ul>
<i>Realizzazione di interventi di mediazione interculturale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicare all'utente il progetto definitivo, prestando attenzione ad eventuali ostacoli linguistico-culturali;</li> <li>- Fornire all'utente gli strumenti per orientarsi nella rete territoriale dei servizi agevolando l'espletamento delle procedure amministrative connesse all'inserimento nel tessuto sociale di riferimento;</li> <li>- Accompagnare gli utenti nello sviluppo della loro autonoma capacità di relazione interculturale, in relazione alle caratteristiche personali e del contesto;</li> </ul>

<b>Area di Attività</b>	<b>Attività costitutive</b>
Raccordo con i servizi locali con cui lo straniero si interfaccia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidiare la rete di servizi ed opportunità di integrazione presenti sul territorio;</li> <li>- Promuovere eventuali azioni di supporto esterno per favorire l'efficacia degli interventi di mediazione attraverso un'attività di segnalazione e raccordo con i servizi locali con cui lo straniero si interfaccia;</li> <li>- Fornire ad istituzioni, operatori di settore input utili alla progettazione e realizzazione di interventi secondo un approccio interculturale;</li> </ul>

<b>Competenze</b>
<b>Competenza 1– ANALIZZARE I BISOGNI E LE RISORSE DEL CITTADINO STRANIERO E IL CONTESTO DI INTERVENTO</b>
<b>RISULTATO ATTESO:</b> Acquisire ed interpretare i bisogni di interventi di mediazione dell'utente, con particolare attenzione alle sue caratteristiche socio-biografiche in relazione al contesto di riferimento, al fine di sviluppare un progetto d'intervento di mediazione interculturale efficace.
<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Riferimenti normativi sull'immigrazione;</li> <li>– Regole e modelli dei servizi di pubblica utilità;</li> <li>– Caratteristiche degli utenti stranieri: usi e costumi, tradizioni, religione, ecc.;</li> <li>– Caratteristiche principali della cultura locale di accoglienza;</li> <li>– Principali norme dei contesti di riferimento;</li> <li>– Elementi di etnopsicologia;</li> <li>– Elementi di comunicazione della mediazione interculturale (es. codici culturali specifici);</li> <li>– Elementi di psicologia sociale</li> <li>– Modelli e tecniche di comunicazione</li> <li>– Tecniche del colloquio e dell'intervista</li> </ul>
<b>ABILITÀ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Riconoscere i bisogni dell'utente straniero in relazione al contesto di provenienza;</li> <li>– Gestire colloqui ed interviste</li> <li>– Riconoscere eventuali disagi non dichiarati esplicitamente;</li> <li>– Utilizzare tecniche comunicative orientate all'esplicitazione dei bisogni dell'utente;</li> <li>– Rilevare eventuali fattori di facilitazione o ostacolo per l'attuazione dell'intervento di mediazione interculturale;</li> <li>– Rilevare le disponibilità economiche, materiali e sociali utilizzabili per l'attuazione dell'intervento di mediazione interculturale;</li> <li>– Riconoscere le caratteristiche sociali, culturali e professionali dell'utente straniero;</li> </ul>

### Competenza 2 – DEFINIRE LE CARATTERISTICHE DEGLI INTERVENTI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

**RISULTATO ATTESO:** Progettare l'intervento di mediazione interculturale in relazione ai bisogni individuati dell'utente e al contesto di riferimento.

#### CONOSCENZE

- Tecniche di progettazione e valutazione di interventi sociali;
- Principali riferimenti normativi e procedure amministrative collegate all'integrazione degli utenti stranieri;
- Servizi territoriali pubblici o privati (socio-sanitari, giudiziari, educativi, servizi per il lavoro);
- Principali competenze e professionalità coinvolte nel processo di mediazione interculturale;
- Modelli di inclusione ed integrazione sociale;
- Metodologie del lavoro di gruppo

#### ABILITÀ

- Tradurre le informazioni acquisite in relazione alle risorse valorizzabili nei diversi contesti di attuazione dell'intervento di mediazione;
- Ipotizzare un piano di intervento sulla base delle caratteristiche specifiche dell'utente;
- Articolare la proposta progettuale in termini di finalità, obiettivi, attori coinvolti, contenuti, tempistica, metodi e strumenti, criteri e modalità di valutazione;
- Condividere obiettivi e finalità con l'utente, con particolare attenzione alle eventuali difficoltà linguistiche del soggetto;
- Verificare la sostenibilità del progetto in relazione alle risorse economiche disponibili

### Competenza 3– EROGARE LE ATTIVITA' DI MEDIAZIONE LINGUISTICO - CULTURALE

**RISULTATO ATTESO:** Attuare l'intervento di mediazione interculturale secondo le caratteristiche definite nel progetto, eventualmente modificando "in itinere" eventuali azioni programmate sulla base di un continuo monitoraggio dell'intervento

#### CONOSCENZE

- Tecniche di comunicazione e mediazione linguistica/culturale;
- Aspetti sociologici e psicologici della relazione di aiuto rivolta alla crescita dell'autonomia
- Metodologie e tecniche della relazione di aiuto;
- Elementi di antropologia culturale;
- Elementi di pedagogia interculturale;
- Tecniche e strumenti di gestione dei conflitti e delle relazioni inter-culturali;
- Etica e deontologia professionale.

#### ABILITÀ

- Informare l'utente sulle azioni previste nel progetto di mediazione prestando attenzione ad eventuali difficoltà comunicative e specificando il ruolo degli attori coinvolti;
- Orientare l'utente straniero rispetto ai servizi e alle strutture territoriali alla quale rivolgersi in relazione al contesto di riferimento;
- Accompagnare l'utente straniero nell'interpretazione del contesto di riferimento prestando

attenzione al contesto di origine dello stesso;

- Realizzare azioni di mediazione interculturale utilizzando metodologie ed approcci di tipo attivo e partecipato rivolti allo sviluppo dell'autonomia dell'utente, con attenzione agli aspetti etici;
- Identificare strumenti, ambienti e materiali necessari all'erogazione dell'intervento di mediazione;
- Attivare relazioni orientate allo sviluppo dell'autonomia dei beneficiari considerando le modalità di accesso e standard di servizio dei soggetti territoriali;

#### **Competenza 4 – PROMUOVERE LE RELAZIONI TRA UTENTI STRANIERI E SERVIZI**

**RISULTATO ATTESO:** Sviluppare azioni ed interventi volti a facilitare le relazioni tra gli utenti stranieri ed i servizi coinvolti negli interventi di mediazione adottando un approccio interculturale, anche attraverso iniziative volte a favorire l'integrazione nella comunità

##### **CONOSCENZE**

- Elementi di psicologia dell'immigrazione;
- Tecniche di promozione di iniziative a carattere sociale con particolare riferimento ai processi migratori;
- Elementi relativi a modelli dell'apprendimento degli adulti
- Modelli e standard di qualità dei servizi
- Modalità di accesso e standard di servizio dei soggetti territoriali

##### **ABILITÀ**

- Mappare le risorse ed i servizi del territorio volte alla facilitazione delle relazioni tra stranieri e istituzioni;
- Progettare ed attuare azioni ed iniziative volte a promuovere le relazioni fra le comunità immigrate ed istituzioni, servizi ed altri attori del territorio
- Coinvolgere gli attori locali nelle relazioni con l'utente straniero;
- Attuare azioni formative volte a favorire il trasferimento, alle persone straniere, di conoscenze relative ai diritti di cittadinanza degli immigrati;
- Identificare buone prassi al fine di contribuire allo sviluppo e alla progettazione di interventi in raccordo con i servizi interessati e altri attori