

**D.G.R. 9 febbraio 2010, n. 242 (1).**

**Approvazione del profilo professionale di base per “Mediatore interculturale” e del relativo standard formativo.**

---

---

(1) Pubblicata nel B.U. Marche 26 febbraio 2010, n. 20.

---

---

La Giunta regionale

omissis

Delibera

---

---

1. di approvare il profilo professionale e formativo di base del Mediatore Interculturale di cui all'allegato A della presente deliberazione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale;
  2. di fissare in 500 ore lo standard minimo di durata dei corsi di formazione per il rilascio della qualifica professionale di Mediatore interculturale;
  3. di inserire, con il codice **TE10.22**, il profilo professionale e formativo di base del Mediatore interculturale nel Tabulato regionale delle qualifiche, delle specializzazioni e degli aggiornamenti, istituito con Delib.G.R. 24 luglio 1989, n. 4626;
  4. di stabilire che le azioni formative si svolgeranno ai sensi delle disposizioni regionali vigenti in materia di formazione professionale, compresa la *Delib.G.R. 14 dicembre 2009, n. 2110* e fatta salva la specifica normativa dettata dalla presente deliberazione;
  5. di attribuire all'Ente di Formazione la responsabilità del riconoscimento di eventuali crediti formativi in ingresso o di percorso;
  6. di stabilire che la disciplina dei crediti formativi di cui alla presente deliberazione è transitoria in attesa di una regolamentazione regionale organica in materia.
- 
- 

Allegato A

### **Profilo professionale e formativo del "Mediatore interculturale" di base**

**Descrizione sintetica**

Il mediatore interculturale è un operatore sociale che funge da tramite tra la popolazione immigrata e i servizi pubblici di primo contatto per facilitare la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza.

Il mediatore interculturale facilita l'espressione dei bisogni dell'utente da un lato e delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dall'altro, propone le prestazioni e le strategie per migliorare l'offerta, collabora con gli Enti / 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 e/o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e della interpretazione dei codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento e dell'ambito situazionale in cui l'attività si svolge. È dotato di adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti.

### **Area professionale regionale: Socio-educativa**

**Codice regionale: TE10.22 Durata 500 ore**

**Profili collegati - collegabili alla figura:**

### **Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM)**

3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale)

### **Isfol - Repertorio delle Professioni**

Attività associative - Mediatore culturale

### **Destinatari**

Si tratta di un corso finalizzato alla professionalizzazione di giovani e adulti, immigrati extracomunitari e comunitari (paesi a forte pressione migratoria), in possesso di un titolo di studio di scuola secondaria superiore e residenti da almeno tre anni in Italia.

Gli standard professionali possono essere raggiunti sia da persone prive di pregresse conoscenze-capacità, che da persone in possesso di conoscenze-capacità pregresse che, attraverso il corso, vengono sviluppate/approfondite. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite in percorsi di formazione professionale, di istruzione o attraverso esperienza lavorativa documentata. Ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono agli standard del corso, l'Ente Gestore può riconoscere crediti formativi in relazione a precedenti attività di formazione professionale afferenti l'area socio-educativa ed all'esperienza lavorativa maturata dai singoli candidati.

**I crediti formativi riconoscibili non possono comunque essere superiori al 20% delle ore di durata del corso.**

### **Requisiti di accesso**

- Possesso di un diploma di maturità quinquennale (asseverato nel Paese di origine o da asseverare direttamente in Italia);
- Possesso di competenza linguistica (anche non certificata) nella lingua italiana a livello ALTE C1 parlato (comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici) e B2 scritto (è in grado di produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni);
- Titolo di soggiorno;
- Maggiore età;
- Padronanza di un'ulteriore lingua veicolare.

L'ammissione al corso è subordinata al superamento di una o più prove, consistenti in test psico-attitudinali, test linguistico e di cultura generale, colloquio motivazionale.

**Il percorso formativo sarà certificato con il rilascio, previo superamento dell'esame finale, di un attestato di qualifica di II livello.**

### **Aree di attività**

#### **1. Effettuare intermediazione linguistica**

- Interpretare la comunicazione verbale e non verbale
- Decodificare i codici della comunicazione e i sottintesi culturali

#### **2. Attuare percorsi individualizzati di accompagnamento**

- Supportare l'attività di orientamento e assistenza
- Fornire informazioni
- Proporre comportamenti favorevoli all'autonomia dei beneficiari
- Collaborare all'attivazione di strategie di problem solving

#### **3. Facilitare lo scambio tra immigrato e operatori / servizi / istituzioni / imprese del territorio di riferimento**

- Rielaborare avvisi, comunicazioni, materiali nell'ottica interculturale
- Informare sul funzionamento dei servizi e sulle opportunità nell'accesso
- Informare gli operatori dei servizi sulle funzioni della mediazione
- Informare gli operatori dei servizi e l'utenza straniera sui rispettivi usi, costumi e codici culturali
- Favorire condizioni di pari opportunità nell'accesso ai servizi
- Mediare nei conflitti di natura discriminatoria

#### **4. Effettuare mediazione interculturale**

- Preparare il contesto di realizzazione dell'intervento di mediazione con gli operatori dei servizi, nel rispetto della privacy

- Sviluppare in accordo con gli enti in cui opera proposte e interventi di mediazione interculturale
- Svolgere intervento di mediazione interculturale
- Agire percorsi di mediazione di comunità
- Validare, con gli operatori, il progetto del servizio di mediazione interculturale

### **5. Effettuare mediazione interculturale all'interno del gruppo immigrato**

- Diffondere i programmi a favore dell'inclusione e della cooperazione
- Promuovere la parità di genere e la cultura delle pari opportunità
- Orientare e valorizzare le seconde e terze generazioni

### **6. Area dello stage/tirocinio, dell'integrazione, della personalizzazione del percorso**

#### **Unità di competenze**

Tenuto conto che il dispositivo di mediazione interculturale ha come obiettivo:

- la rimozione degli ostacoli culturali, che impediscono e intralciano la comunicazione tra servizi/istituzioni italiani e utenza straniera;

- la promozione di un più esteso e appropriato utilizzo dei servizi e delle istituzioni da parte dell'utenza straniera;

- il miglioramento della qualità e l'adeguamento delle prestazioni offerte dai servizi all'utenza straniera;

- l'inclusione sociale della popolazione immigrata nella comunità locale, mediante processi che facilitino la conoscenza del funzionamento dei servizi, l'accesso e la fruizione di servizi fondamentali quali quelli sociali, sanitari, della giustizia, le istituzioni scolastiche e culturali, i servizi per l'inserimento nel mondo del lavoro;

- la promozione di azioni di sostegno alla mediazione sociale nelle situazioni di conflitto tra le comunità immigrate e le istituzioni italiane;

- l'individuazione di opportunità e percorsi ad hoc per la prevenzione e il superamento di conflitti;

le competenze del Mediatore Interculturale, che è tramite comunicante tra due parti, sono quelle di seguito riportate:

#### **Analizzare bisogni e risorse dell'utente immigrato**

- Facilitare l'espressione dei bisogni dell'immigrato, nel rispetto delle biografie personali
- Contribuire ad identificare criticità relative alla condizione dell'immigrato
- Prevenire le cause ed i comportamenti che anche in modo inconsapevole possono provocare reazioni xenofobe

#### **Analizzare contesto di intervento**

- Contribuire ad individuare vincoli e opportunità dei contesti territoriali
- Rilevare informazioni sull'accesso ai servizi territoriali
- Definire strumenti e piani di intervento in collaborazione con gli operatori dei servizi
- Facilitare le azioni di prevenzione dei conflitti

### **Orientare cittadino straniero**

- Promuovere le identità dei singoli nel rispetto delle differenze
- Identificare bisogni della condizione migrante
- Diffondere i valori della cittadinanza e dell'integrazione

### **Progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno dei differenti contesti di vita**

- Essere in grado di implementare gli aspetti chiave del servizio di mediazione nei diversi contesti
- Adeguare gli interventi offerti
- Definire l'offerta tramite servizi organizzati di mediazione e integrazione interculturale
- Programmare l'erogazione degli interventi alla persona

### **Mediare tra immigrati e istituzioni**

- Coadiuvare strutture e servizi operanti nell'ambito di riferimento
- Affiancare le équipes sociosanitarie, educative - culturali, formative - lavoro e giuridico - amministrative
- Partecipare a momenti di raccordo fra servizi e volontariato
- Sostenere contesti di collaborazione/integrazione
- Promuovere il dialogo interculturale
- Lavorare in équipe

### **Area di attività 1: Effettuare mediazione interculturale**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
<b>Analizzare risorse immigrato</b>	<b>bisogni dell'utente</b> e > comprendere ed interpretare il 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	• Teorie e tecniche della comunicazione interculturale • Psicologia del se e psicologia relazionale • Tecniche di osservazione e di comunicazione verbale e non verbale • Tecniche di mediazione • Tecniche di interpretariato • Tecniche di traduzione scritta interculturale	120 h

- delle diverse culture;
- Elementi di psicologia e sociologia trans-culturali
- > individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa;
- Antropologia culturale
  - Educazione interculturale
- > identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta di migrante alla scarsa padronanza linguistica, ecc.;
- Trasformazione del contesto socio-ambientale
  - Analisi dei bisogni
- > individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa.

## Area di attività 2: Attuare percorsi individualizzati di accompagnamento

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
---------------------	-------------------------------	------------	--------

<b>Analizzare contesto di intervento</b>	> trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà storico-culturale sociale, dell'Italia e dell'Europa;	• la Costituzione italiana, la Comunità Europea ed il sistema dei diritti umani;	30 h
	> esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati;	• organizzazione sociale e assetti istituzionali;	
	> rendere consapevoli dell'immigrato dei propri doveri rispetto al contesto sociale di riferimento.	• legislazione sull'immigrazione con elementi di diritto del lavoro, di assistenza sanitaria, di legislazione sociale, scolastica, penale.	

## Area di attività 3: Facilitare lo scambio tra immigrato e operatori / servizi / istituzioni / imprese del territorio di riferimento

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
---------------------	-------------------------------	------------	--------

<b>Orientare cittadino straniero</b>	> interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato relativamente allo specifico percorso e progetto migratorio;	• Politiche di welfare: territorio come sistema di rete;	25 h
	> riconoscere caratteristiche culturali, personali e professionali dell'immigrato	• Funzionamento ed organizzazione dei servizi;	

quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento;

> fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture.

#### **Area di attività 4: Effettuare mediazione interculturale**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
<b>Progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno di differenti contesti di vita</b>	<p>&gt; tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in programmi di intervento per l'accesso al sistema dei servizi;</p> <p>&gt; trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza della cultura di cui l'immigrato è portatore;</p> <p>&gt; sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi;</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecniche di progettazione e di microprogettazione</li><li>• Ruolo del mediatore</li><li>• Organizzazione del lavoro di mediazione</li><li>• Tecniche di lavoro in équipe</li><li>• Marketing sociale</li><li>• Informatica di base</li></ul>	100 h

#### **Area di attività 5: Effettuare mediazione interculturale all'interno del gruppo immigrato**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
<b>Mediare tra immigrati e istituzioni anche in situazioni di emergenza</b>	<p>&gt; interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa;</p> <p>&gt; facilitare lo scambio tra le diverse parti al fine di prevenire l'insorgere di incomprensioni e conflitti;</p> <p>&gt; promuovere e valorizzare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse;</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediazione dei conflitti</li><li>• Elementi di tecniche e strumenti di gestione delle relazioni</li></ul>	25 h

#### **Area di attività 6: Area dello stage/tirocinio, dell'integrazione e della personalizzazione del percorso**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
<b>Applicare in situazione gli insegnamenti impartiti, in sé e nelle loro mutue relazioni</b>	<p>&gt; Utilizzare le conoscenze acquisite;</p> <p>&gt; Adottare comportamenti adeguati in relazione alle diverse situazioni;</p> <p>&gt; Supportare il beneficiario del servizio nell'esplicitazione dei bisogni e nelle relazioni con il contesto di riferimento.</p>	<p>Sperimentare l'impiego del dispositivo di mediazione interculturale nei servizi secondo quanto appreso</p>	180 h

Esame finale	<b>prova teorica:</b>	<b>prova pratica:</b>	Durata
	<p>valutazione dell'apprendimento dei contenuti del corso (colloquio o tests o elaborato)</p>	<p>elaborazione di un progetto individualizzato</p> <p>proposizione di un servizio di mediazione in un settore di intervento</p>	20 h

---