

[S1.5] MEDIATORE INTERCULTURALE**Descrizione sintetica:**

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 equipe multidisciplinare, 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 e di rilevare e prevenire le situazioni di discriminazione previste dalla normativa vigente. 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.

SISTEMI DI REFERENZIAMENTO	
Sistema di riferimento	Denominazione
Settore economico-professionale (S.E.P.)	Servizi socio-sanitari
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	22.216.690 - Servizio di mediazione inter-culturale
Livello E.q.f.	5
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

UNITÀ DI COMPETENZA - Analisi dei bisogni e delle risorse del beneficiario della mediazione**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Comprendere i bisogni di mediazione interculturale del beneficiario dei servizi e la dotazione di risorse di cui esso dispone, in rapporto al suo progetto di vita ed alle caratteristiche del contesto di azione, agendo anche a supporto di equipe multidisciplinari

LIVELLO E.q.f.: 5**CONOSCENZE**

- Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento
- Elementi di base di sociologia, antropologia culturale e psicologia
- Elementi di diritto e pratica antidiscriminatoria
- Elementi di geografia umana e delle popolazioni
- Elementi di storia contemporanea europea e italiana
- Elementi di storia delle religioni
- Fenomeni e dinamiche storiche dei processi migratori
- Tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui
- Tecniche di comunicazione interpersonale ed interculturale

ABILITÀ

- Attivare e gestire la comunicazione con il beneficiario, al fine della rilevazione partecipata di percezioni, bisogni, attese e risorse
- Comprendere lo stato delle relazioni in essere fra la comunità di migranti, a cui il beneficiario appartiene e la comunità autoctona
- Identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta di migrante, alla scarsa padronanza linguistica e ad altri fattori potenzialmente problematici
- Interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato, relativamente allo specifico percorso e progetto migratorio
- Riconoscere caratteristiche culturali, personali (anche di genere) e professionali dell'immigrato, quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Definire, sulla base delle caratteristiche dei potenziali beneficiari e di contesti di azione, l'approccio all'analisi dei bisogni e delle risorse, individuando gli aspetti chiave verso cui rivolgere l'attenzione, le fonti informative e le modalità di osservazione e relazione

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Motivato disegno dell'analisi dei bisogni, con riferimento ad almeno una tipologia di potenziale beneficiario dei servizi di mediazione e ad una tipologia di contesto di azione

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Progettazione di azioni di mediazione interculturale**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Definire, sulla base degli esiti dell'analisi delle caratteristiche di beneficiario e contesto, la logica e le tipologie di azioni di mediazione interculturale, assumendo il riferimento del lavoro in rete

LIVELLO E.q.f.: 4**CONOSCENZE**

- Elementi di base di sociologia, antropologia culturale e psicologia
- Elementi di linguistica

- Elementi di metodologia e strumenti del lavoro sociale
- Principi di base del monitoraggio e della valutazione di interventi sociali
- Principi e metodi del lavoro in rete
- Principi fondamentali di pedagogia interculturale e psicologia dell'immigrazione
- Tecniche di progettazione di un intervento

ABILITÀ

- Definire semplici modelli di monitoraggio e valutazione, anche al fine di rilevare eventuali discriminazioni di genere
- Facilitare il raccordo fra gli attori delle reti formali e non formali del territorio
- Individuare i metodi e gli strumenti di azione coerenti con i bisogni ed il contesto
- Sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi
- Tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in programmi di orientamento e di intervento
- Trasferire competenze e conoscenze sul tema del dialogo interculturale e della mediazione linguistico-culturale ed interculturale, a mediatori junior ed operatori dei servizi

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Definire, sulla base dell'analisi delle caratteristiche dei potenziali beneficiari e dei contesti di azione, l'approccio alla progettazione, al monitoraggio ed alla valutazione dei servizi di mediazione

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Motivato disegno progettuale e valutativo, con riferimento ad almeno una tipologia di potenziale beneficiario dei servizi di mediazione e ad una tipologia di contesto di azione

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Intermediazione linguistico-culturale

RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA

Realizzare interventi di mediazione linguistico-culturale, interpretariato sociale, interpretariato e traduzione non professionale, sulla base dei bisogni del beneficiario e delle caratteristiche del contesto di azione (ambito socio-sanitario, ambito giuridico-istituzionale, procedure per il riconoscimento della protezione nazionale ed internazionale)

LIVELLO E.q.f.: 5

CONOSCENZE

- Conoscenza approfondita della lingua italiana parlata e scritta
- Tecniche di comunicazione verbale e non verbale
- Tecniche di interpretariato e traduzione
- Tecniche di mediazione linguistica e culturale

ABILITÀ

- Ascoltare ed entrare in comunicazione con l'altro
- Comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera
- Decodificare e trasmettere alle parti coinvolte nel processo di comunicazione, codici di comunicazione verbale e non

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Realizzare, sulla base di un bisogno-tipo di un beneficiario, un servizio di mediazione rivolto alla attivazione/al miglioramento della relazione con un servizio/ un contesto di vita comune

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Mediazione linguistico-culturale realizzata, almeno in modalità orale, con riferimento al bisogno/contesto di riferimento

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Orientamento nel contesto locale delle persone immigrate

RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA

Promuovere e facilitare la comprensione, da parte del beneficiario e degli operatori, di diritti, doveri ed opportunità propri del contesto istituzionale, di servizi e sociale

LIVELLO E.q.f.: 4

CONOSCENZE

- Elementi della Costituzione italiana
- Elementi di diritto del lavoro e della sicurezza sociale
- Elementi di funzionamento della rete dei servizi della società di accoglienza e dei paesi di provenienza dell'utente immigrato
- Funzionamento dei servizi pubblici e correlati
- Legislazione sull'immigrazione
- Organizzazione e funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia: modelli e strutture
- Principali fonti informative disponibili su web
- Principi legislativi del diritto internazionale comunitario e nazionale sulla tutela dei diritti umani
- Sistemi di rete delle risorse pubbliche e della società civile del territorio di intervento

ABILITÀ

- Esplicitare e trasferire modelli e regole dei servizi di pubblica utilità, pubblici e privati
- Rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri, rispetto al contesto istituzionale e sociale di riferimento
- Trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà storico-culturale e sociale, dell'Italia e dell'Europa
- Trasmettere all'operatore dei servizi, elementi di conoscenza della cultura di cui l'immigrato è portatore

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Definire e realizzare, sulla base di un bisogno-tipo di un beneficiario, un'azione di informazione ed orientamento relativa ad un ambito di servizio/contesto di vita comune

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Informazione ed orientamento definita e realizzata, con riferimento al bisogno/contesto di riferimento

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA – Realizzazione della mediazione interculturale
RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA Realizzare interventi di mediazione sociale, interculturale e di prevenzione di situazioni di conflitto o potenziale conflitto, individuale e sociale
LIVELLO E.q.f.: 5
CONOSCENZE <ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e tecniche di gestione e di prevenzione dei conflitti • Psicologia del sé e psicologia relazionale • Tecniche di conduzione di gruppi e di animazione sociale • Tecniche e strumenti di base di gestione delle relazioni culturali
ABILITÀ <ul style="list-style-type: none"> • Facilitare lo scambio tra le diverse parti, al fine di prevenire l'insorgere di incomprensioni e conflitti • Fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture • Individuare gli ostacoli che impediscono un'efficace relazione comunicativa • Interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa • Promuovere e valorizzare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse
INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA Definire, sulla base delle caratteristiche dei potenziali beneficiari e dei contesti di azione, l'approccio alla mediazione interculturale ed alla prevenzione del conflitto
PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE Motivato disegno dell'approccio alla mediazione, con riferimento ad almeno una tipologia di potenziale beneficiario e ad una tipologia di contesto di azione, nell'ambito di situazioni di conflitto potenziale o manifesto
MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale