

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	Mediatore Interculturale
Edizione	2017
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul style="list-style-type: none"> • 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<ul style="list-style-type: none"> • 87.90.00 - Altre strutture di assistenza sociale residenziale • 88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
Area professionale	SERVIZI ALLA PERSONA
Sottoarea professionale	Servizi socio-sanitari
Descrizione	<p>Il mediatore interculturale individua e veicola i bisogni dell'utente straniero, lo assiste e lo facilita ad inserirsi nel paese ospitante, svolge attività di raccordo tra l'utente e la rete dei servizi presenti sul territorio, promuove interventi rivolti alla diffusione della interculturalità. Nello specifico è un operatore sociale che svolge attività di intermediazione linguistica e culturale e di informazione tra il cittadino straniero e la società di accoglienza, favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione delle diversità culturali, l'integrazione socio-economica, la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza. Decodifica e interpreta i bisogni dello straniero e assicura un'adeguata risposta in termini di servizi pubblici e privati territoriali. Offre consulenza al singolo utente, alle famiglie, alle associazioni di immigrati rispetto ai diritti e doveri previsti dall'ordinamento italiano. Accompagna il cittadino straniero nell'accesso alle strutture sanitarie, giudiziarie, amministrative e favorisce l'inserimento nel mondo della scuola, del lavoro e della società in generale. Parallelamente aiuta le istituzioni italiane a relazionarsi con l'utente, favorendo la comunicazione con figure come medici, insegnanti, magistrati e avvocati, impiegati pubblici e operatori della formazione e dei servizi per l'impiego, personale delle carceri. Ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza delle lingue straniere ai fini della mediazione e 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.</p>

Livello EQF	5
Certificazione rilasciata	Specializzazione
Processo di lavoro caratterizzante	<ul style="list-style-type: none"> • A - Analisi dei bisogni e delle risorse del cittadino straniero e del contesto di intervento • B - Mediazione linguistico-culturale • C - Interventi di mediazione tra il cittadino straniero e i contesti di riferimento • D - Progettazione di interventi di orientamento e di integrazione interculturale nei differenti contesti di vita

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p>A - Analisi dei bisogni e delle risorse del cittadino straniero e del contesto di intervento</p> <p>ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rilascio di informazione e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative) presso le comunità immigrate. • Ottimizzazione delle relazioni tra l'utente straniero e le istituzioni in contesti di emergenza e ordinari (accoglienza primaria e secondaria, sanità, scuola, amministrazione pubblica, sistema sicurezza, giustizia ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Analizzare i bisogni e le risorse del cittadino straniero e il contesto di intervento
<p>B - Mediazione linguistico-culturale</p> <p>ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale • Realizzazione di interventi di interpretariato sociale e di interpretariato e traduzione non professionale. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 - Comprendere il linguaggio e i codici delle diverse culture e facilitare lo scambio comunicativo

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p>C - Interventi di mediazione tra il cittadino straniero e i contesti di riferimento</p> <p>ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agevolazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale tra comunità immigrate. • Assistenza alle indagini conoscitive sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità immigrate. • Accompagnamento e supporto diretto all'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche. • Progettazione di interventi di integrazione interculturale tra comunità straniere e autoctone • Realizzazione di interventi di mediazione sociale e di prevenzione di situazioni di conflitto individuale e sociale. • Gestione della rete di presidi, avamposti e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 - Realizzare interventi di mediazione tra il cittadino straniero e i diversi contesti di riferimento, facilitando lo scambio tra immigrato e operatori, servizi, istituzioni, imprese del territorio di riferimento
<p>D - Progettazione di interventi di orientamento e di integrazione interculturale nei differenti contesti di vita</p> <p>ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto alle istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità "migrant friendly". • Supporto al cittadino straniero mediante attività di orientamento e accompagnamento. • Progettazione e realizzazione di servizi di mediazione e integrazione interculturale. 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 - Progettare interventi di orientamento e percorsi di integrazione interculturale nei differenti contesti di vita

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Analizzare i bisogni e le risorse del cittadino straniero e il contesto di intervento
- 2 - Comprendere il linguaggio e i codici delle diverse culture e facilitare lo scambio comunicativo
- 3 - Realizzare interventi di mediazione tra il cittadino straniero e i diversi contesti di riferimento, facilitando lo scambio tra immigrato e operatori, servizi, istituzioni, imprese del territorio di riferimento
- 4 - Progettare interventi di orientamento e percorsi di integrazione interculturale nei differenti contesti di vita

COMPETENZA N. 1

Analizzare i bisogni e le risorse del cittadino straniero e il contesto di intervento

ABILITA' MINIME

- Favorire il cittadino straniero nell'esplicitazione dei propri bisogni e attese.
- Valorizzare le risorse e le potenzialità del cittadino straniero.
- Identificare le criticità relative alla situazione del cittadino straniero e le sue aree di fragilità.
- Individuare vincoli e opportunità dei contesti territoriali.
- Acquisire informazioni sull'organizzazione, sul ruolo degli operatori e sull'accesso ai servizi territoriali.

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di psicologia, sociologia e antropologia culturale.
- Tecniche di osservazione e metodologia della ricerca sociale.
- Modelli e teorie di analisi dei bisogni.
- Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione.
- Politiche sociali: il territorio come sistema di rete.

COMPETENZA N. 2**Comprendere il linguaggio e i codici delle diverse culture e facilitare lo scambio comunicativo****ABILITA' MINIME**

- Interpretare la comunicazione verbale e non verbale.
- Decodificare i codici della comunicazione e i sottintesi culturali.
- Comprendere e interpretare linguaggio e significati in lingua straniera.
- Ascoltare ed entrare in comunicazione con l'altro.
- Fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture
- Individuare gli ostacoli che impediscono una relazione comunicativa efficace.

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Tecniche di comunicazione verbale e non verbale.
- Tecniche di base della comunicazione e gestione dei conflitti.
- Comunicazione e mediazione interculturale.
- Tecniche di interpretariato.
- Cultura e lingua straniera veicolare parlata e scritta.
- Lingua e cultura italiana L2.
- Metodi e tecniche di ascolto e produzione orale.
- Metodi e tecniche di produzione scritta.

COMPETENZA N. 3**Realizzare interventi di mediazione tra il cittadino straniero e i diversi contesti di riferimento, facilitando lo scambio tra immigrato e operatori, servizi, istituzioni, imprese del territorio di riferimento****ABILITA' MINIME**

- Promuovere la comunicazione e il dialogo interculturale.
- Sviluppare capacità e abilità di problem solving nel caso di contrasti e/o situazioni conflittuali di natura culturale.
- Sostenere contesti di collaborazione e di integrazione.
- Promuovere la cultura delle pari opportunità e del contrasto alle discriminazioni.
- Collaborare alla gestione dei conflitti.
- Facilitare il raccordo tra gli attori delle reti formali e non formali del territorio.
- Supportare le équipes sociosanitarie, educativo-culturali, di formazione-lavoro e giuridico-amministrative.
- Orientare i cittadini stranieri ai servizi presenti sul territorio.
- Collaborare con i servizi offrendo approfondimenti conoscitivi rispetto a nuovi bisogni di cittadini stranieri rilevati sul territorio.
- Educare alla cultura dell'accoglienza.
- Mediare tra cittadini stranieri, comunità locale e istituzioni.

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Organizzazione e funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia.
- La legislazione sull'immigrazione.
- Principi legislativi del diritto internazionale comunitario e nazionale sulla tutela dei diritti umani.
- Elementi della Costituzione Italiana.
- Educazione ai diritti/doveri di cittadinanza.
- Strategie di contrasto alla discriminazione e di sostegno alle pari opportunità.
- Sviluppo di comunità e lavoro di rete
- Strategie di mediazione dei conflitti
- Medicina sociale ed educazione sanitaria.

COMPETENZA N. 4**Progettare interventi di orientamento e percorsi di integrazione interculturale nei differenti contesti di vita****ABILITA' MINIME**

- Esaminare i problemi rilevati nell'analisi dei bisogni.
- Definire le finalità e gli obiettivi degli interventi.
- Individuare gli strumenti, le risorse e le metodologie di intervento.
- Programmare l'erogazione degli interventi.
- Individuare gli indicatori di valutazione, monitorare in itinere e adeguare gli interventi.
- Valutare e documentare i risultati degli interventi.
- Validare le buone prassi e le metodologie adottate.

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Rappresentazione sociale dello Straniero e delle correlate percezioni collettive in diversi ambiti sociali.
- Processi di formazione e di superamento di stereotipo, stigma e pregiudizio e il ruolo dei media nella loro veicolazione.
- Processi e fasi che caratterizzano le relazioni interculturali.
- Teorie e tecniche di progettazione.
- Teorie e tecniche di valutazione.
- Finalità e tecniche della documentazione professionale.
- Legislazione e organizzazione dei servizi.
- Elementi di diritto di famiglia.