

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

V – Area tecnica con funzioni tecniche specialistiche

Riferimento a codici di classificazioni professionali

3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
 (Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2021)

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.19.02.12 - Servizio di mediazione inter-culturale

Settore economico di attività

88.99.01 *Servizi di counselling*
 88.99.02 *Consulenza familiare*
 88.99.03 *Mediazione culturale e interculturale*
 88.99.09 *Altre attività varie di assistenza sociale non residenziale n.c.a.*
 (Riferimento allo standard ATECO 2025)

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>	- Acquisire informazioni utili alla comprensione dei bisogni e dei disagi – anche inespressi - in relazione alle caratteristiche socio-culturali e linguistiche dell'utente; - Rilevare gli elementi di contesto che possono facilitare gli interventi di mediazione
<i>Progettazione di Interventi di mediazione interculturale</i>	- Elaborare un progetto di accompagnamento/orientamento; - Esplicitare nel progetto, in ottica multidisciplinare, il coinvolgimento e le azioni svolte da tutti gli attori coinvolti nel processo di mediazione;
<i>Realizzazione di interventi di mediazione interculturale</i>	- Comunicare all'utente il progetto definitivo, prestando attenzione ad eventuali ostacoli linguistico-culturali; - 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; - Accompagnare gli utenti nello sviluppo della loro autonoma capacità di relazione interculturale, in relazione alle caratteristiche personali e del contesto;

Raccordo con i servizi locali con cui lo straniero si interfaccia	- Presidiare la rete di servizi ed opportunità di integrazione presenti sul territorio; - 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; - Fornire ad istituzioni, operatori di settore input utili alla progettazione e realizzazione di interventi secondo un approccio interculturale;
---	--

Competenze

Competenza 1– ANALIZZARE I BISOGNI E LE RISORSE DEL CITTADINO STRANIERO E IL CONTESTO DI INTERVENTO

RISULTATO ATTESO: 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.

CONOSCENZE

- Riferimenti normativi sull'immigrazione;
- Regole e modelli dei servizi di pubblica utilità;
- Caratteristiche degli utenti stranieri: usi e costumi, tradizioni, religione, ecc.;
- Caratteristiche principali della cultura locale di accoglienza;
- Principali norme dei contesti di riferimento;
- Elementi di etnopsicologia;
- Elementi di comunicazione della mediazione interculturale (es. codici culturali specifici);
- Elementi di psicologia sociale
- Modelli e tecniche di comunicazione
- Tecniche del colloquio e dell'intervista

ABILITÀ

- Riconoscere i bisogni dell'utente straniero in relazione al contesto di provenienza;
- Gestire colloqui ed interviste
- Riconoscere eventuali disagi non dichiarati esplicitamente;
- Utilizzare tecniche comunicative orientate all'esplicitazione dei bisogni dell'utente;
- Rilevare eventuali fattori di facilitazione o ostacolo per l'attuazione dell'intervento di mediazione interculturale;
- Rilevare le disponibilità economiche, materiali e sociali utilizzabili per l'attuazione dell'intervento di mediazione interculturale;
- Riconoscere le caratteristiche sociali, culturali e professionali dell'utente straniero;

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