

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO**  
**QUALIFICAZIONE DI MEDIATORE INTERCULTURALE**

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 139/DPG009 (11-06-2019)

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

<b>Unità di Competenza</b>	<b>Unità di Risultati di Apprendimento</b>
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
---	Inquadramento della professione
---	Inquadramento dei processi migratori
Effettuare l'analisi dei bisogni, delle aspettative e delle abilità del cittadino straniero	Quadro normativo in materia di immigrazione
	Analizzare i bisogni e le risorse del beneficiario
Effettuare l'analisi del contesto e del territorio di inserimento	Definire il contesto territoriale - servizi e istituzioni
Assistere il cittadino straniero nel processo di inserimento	Messa a livello delle conoscenze linguistiche
	Erogare interventi di mediazione linguistica e interpretariato sociale
	Realizzare interventi di mediazione sociale e interculturale
Progettare interventi di mediazione e di integrazione interculturale in relazione ai differenti contesti di vita	Sviluppare un progetto di mediazione interculturale

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5**

**3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO**

- Diploma di scuola secondaria superiore oppure autocertificazione che attesti il possesso del titolo per chi ha conseguito titolo di studio all'estero in assenza di documento equipollente/corrispondente che attesti il livello di scolarizzazione

- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle

specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

- Per i cittadini italiani è indispensabile la conoscenza di una lingua straniera veicolare almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente. In fase di pubblicizzazione del corso si fa riferimento all'obbligatorietà del requisito della conoscenza di una "lingua straniera veicolare", spettando all'aspirante allievo la scelta della lingua veicolare specifica.

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Elementi di legislazione del lavoro e dell'impresa</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	Inquadramento della professione	10	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenomeni e dinamiche storiche dei processi migratori</li> <li>• Elementi di geografia umana e delle popolazioni</li> <li>• Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento</li> </ul>	Inquadramento dei processi migratori	15	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
3	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione</li> <li>• Legislazione e normativa sui processi immigratori vigente sul territorio</li> </ul>	Quadro normativo in materia di immigrazione	8	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti

					formali, non formali ed informali
4	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di antropologia culturale</li> <li>• Elementi di sociologia</li> <li>• Tecniche di osservazione e metodologia della ricerca sociale</li> <li>• Modelli e teorie di analisi dei bisogni</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Tecniche di ascolto</li> </ul> <b>Abilità</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire il cittadino straniero nell'esplicitazione dei propri bisogni</li> <li>• Individuare il grado di conoscenza da parte del cittadino straniero della lingua del paese ospitante al fine di agevolarlo nel processo di inserimento</li> <li>• Ascoltare le richieste e le aspettative del migrante al fine di informarlo circa le reali possibilità offerte dal territorio ospitante lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative, ecc.)</li> <li>• Sapere riconoscere le abilità e le competenze del migrante con l'obiettivo di fornire consigli circa le opportunità lavorative sul territorio</li> <li>• Saper individuare le criticità relative alla situazione del cittadino straniero e le sue aree di fragilità</li> <li>• Valorizzare le risorse e le potenzialità del cittadino straniero condividendole con quest'ultimo</li> </ul>	Analizzare i bisogni e le risorse del beneficiario	40	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
5	<b>Conoscenze</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politiche sociali attive sul territorio</li> <li>• Modalità di accesso e standard di servizio dei diversi soggetti operanti sul territorio.</li> <li>• Funzionamento e caratteristiche dei possibili ambiti di intervento: Servizi amministrativi e tributari (Anagrafe, Stato civile, Agenzia delle Entrate, ...); Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali (Scuole di ogni ordine e grado, Servizi sociali, Comunità di accoglienza, Centri d'incontro e</li> </ul>	Definire il contesto territoriale - servizi e istituzioni	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>interculturali); Servizio sanitario (ASL, Ospedali, Consultori, Ambulatori, SERT, ...); Pubblica Sicurezza (Prefettura, Questura, Tribunale, Carcere); Lavoro ed impresa (Centri per l'impiego, INPS, INAIL, CCIAA)</p> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper analizzare il contesto di riferimento con l'obiettivo di analizzare vincoli e opportunità per il cittadino straniero</li> <li>• Raccogliere informazioni sull'organizzazione, sul ruolo degli operatori e sull'accesso ai servizi territoriali dedicati agli immigrati</li> <li>• Individuare eventuali ostacoli presenti sul territorio che impediscono una comunicazione efficace tra cittadini stranieri e istituzioni, enti e privati locali</li> <li>• Riconoscere le parti coinvolte nei processi di inserimento dei cittadini stranieri presenti sul territorio</li> <li>• Conoscere i numeri e i dati circa i processi di accoglienza attivati sul territorio e le reali possibilità future</li> <li>• Monitorare e gestire la rete di presidi, degli avamposti e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate</li> </ul>				
6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua italiana almeno al livello C 1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue.</li> <li>• Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua del beneficiario immigrato almeno al livello C1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue.</li> </ul>	Messa a livello delle conoscenze linguistiche	60	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità e tecniche di traduzione e decodificazione dei rispettivi codici culturali.</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p>	Erogare interventi di mediazione linguistica e interpretariato sociale	35	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa al fine di rendere la comunicazione efficace</li> <li>• Realizzare interventi di interpretariato sociale e traduzione non professionale</li> </ul>				formali, non formali ed informali
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche e strumenti per la gestione delle relazioni culturali</li> <li>• Elementi di psicologia</li> <li>• Problem solving</li> <li>• Tecniche di gestione del conflitto</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informare l'immigrato circa i propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento</li> <li>• Condividere con l'immigrato modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati</li> <li>• Condividere con l'operatore dei servizi sociali gli aspetti che caratterizzano la cultura di cui l'immigrato è portatore</li> <li>• Individuare e fornire informazioni e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative, ecc.) presso le comunità immigrate</li> <li>• Informare il cittadino straniero degli aspetti normativi e legislativi vigenti a livello nazionale e locale</li> <li>• Condividere con l'operatore dei servizi sociali le risorse e le potenzialità del cittadino straniero</li> <li>• Facilitare lo scambio tra le diverse parti al fine di prevenire l'insorgere di incomprensioni e conflitti</li> <li>• Agevolare i processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra comunità immigrate</li> <li>• Saper gestire eventuali situazioni di conflitto cercando di individuarne le cause e le possibili soluzioni</li> </ul>	Realizzare interventi di mediazione sociale e interculturale	45	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
9	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di progettazione esecutiva di interventi di mediazione interculturale, con particolare riferimento all'attivazione di contesti di supporto al riconoscimento ed alla relazione con le diversità .</li> </ul>	Sviluppare un progetto di mediazione interculturale	45	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teorie e tecniche di valutazione dei programmi di intervento</li> <li>• Modalità di interpretazione delle caratteristiche culturali dei Paesi d'origine ricompresi nell'ambito di azione del mediatore e del Paese di accoglienza.</li> <li>• Principi di selezione e gestione delle risorse umane</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esaminare i problemi rilevati nell'analisi dei bisogni con l'obiettivo di elaborare soluzioni efficaci</li> <li>• Elaborare programmi di intervento finalizzati all'integrazione dei cittadini stranieri sul territorio</li> <li>• Supportare le istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità "migrant friendly"</li> <li>• Partecipare ai processi di apprendimento e sviluppo professionale di Mediatori Interculturali Junior</li> <li>• Definire nel dettaglio le finalità e gli obiettivi dei programmi di intervento relativi ai cittadini stranieri</li> <li>• Esplicitare gli strumenti, le risorse e le metodologie di intervento in campo socio assistenziale</li> <li>• Programmare e definire l'erogazione degli interventi a favore dei cittadini stranieri</li> <li>• Individuare gli indicatori di valutazione per monitorare e nell'eventualità modificare i programmi di intervento in essere</li> <li>• Saper valutare e documentare i risultati degli interventi proposti</li> <li>• Validare le buone prassi e le metodologie adottate sulla base dei risultati raggiunti</li> </ul>				<p>apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
10	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza</li> <li>• Dispositivi di protezione individuali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale</li> <li>• Usare e mantenere correttamente i principali dispositivi di</li> </ul>	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	12	4	<p>AmMESSO credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione un corso di specifica abilitazione per la conduzione di attrezzature di lavoro simili ai sensi</p>

protezione individuale				dell'art. 73, comma 5, del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e dell'Accordo Stato - Regioni del 22/02/2012 (vedere cam-po 9 "Gestione dei crediti formativi" del presente Standard Formativo)
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>		<b>300</b>	<b>4</b>	

## 5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 200 ore

Durata massima tirocinio: 250 ore

## 6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

## 7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici.

## 8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

## **9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Credito di ammissione: riconoscibile sulla base della valutazione degli apprendimenti formali, non formali ed informali. -

Crediti formativi di frequenza: percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su tirocinio curriculare

- Crediti formativi con valore a priori: Dispensa di frequenza e prova della Unità di risultato di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro" in caso di possesso di idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) relativa alla frequenza di corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008

## **10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento

## **11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo

## **12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13