

Denominazione del profilo professionale <b>MEDIATORE INTERCULTURALE</b> <b>Determinazione Dirigenziale N. 75/DPG009 (15-04-2019)</b>	
Descrizione del profilo professionale	Il/La Mediatore/trice interculturale interviene nel processo di assistenza sociale, facilitando l'accesso dello/a straniero/a ai servizi pubblici e privati presenti nel territorio.
Settore Economico - Professionale	Servizi socio-sanitari
ADA	<b>ADA.19.02.12</b> (ADA.22.216.690) - Servizio di mediazione inter-culturale
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	5
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Referenziazione ATECO	88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
Unità di Competenza costituenti il profilo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Effettuare l'analisi dei bisogni, delle aspettative e delle abilità del cittadino straniero</li> <li>2) Effettuare l'analisi del contesto e del territorio di inserimento</li> <li>3) Assistere il cittadino straniero nel processo di inserimento</li> <li>4) Progettare interventi di mediazione e di integrazione interculturale in relazione ai differenti contesti di vita</li> </ol>
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>1) Effettuare l'analisi dei bisogni, delle aspettative e delle abilità del cittadino straniero</b>	
Risultato atteso	Effettuare l'analisi dei bisogni e delle aspettative del cittadino straniero, nonché le conoscenze e abilità possedute al fine favorirne il processo di integrazione.
EQF	5
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di antropologia culturale</li> <li>• Elementi di psicologia</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>• Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione</li> <li>• Legislazione e normativa sui processi immigratori vigente sul territorio</li> <li>• Problem solving</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Tecniche di gestione del conflitto</li> <li>• Tecniche di ascolto</li> <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>• Modalità e tecniche di traduzione e decodificazione dei rispettivi codici culturali</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>
Abilità	<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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorizzare le risorse e le potenzialità del cittadino straniero condividendole con quest'ultimo</li> </ul>
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>2) Effettuare l'analisi del contesto e del territorio di inserimento</b>	
Risultato atteso	Effettuare l'analisi di contesto al fine di facilitare l'inserimento del cittadino straniero nel territorio ospitante.
EQF	5
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di sociologia</li> <li>• Tecniche di osservazione e metodologia della ricerca sociale</li> <li>• Politiche sociali attive sul territorio</li> <li>• Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione</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 interculturali); Servizio sanitario (ASL, Ospedali, Consultori, Ambulatori, SERT, ...); Pubblica Sicurezza (Prefettura, Questura, Tribunale, Carcere); Lavoro ed impresa (Centri per l'impiego, INPS, INAIL, CCIAA)</li> <li>• Legislazione e normativa sui processi immigratori vigente sul territorio</li> <li>• Modalità di accesso e standard di servizio dei diversi soggetti operanti sul territorio</li> </ul>
Abilità	<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>
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>3) Assistere il cittadino straniero nel processo di inserimento</b>	
Risultato atteso	Assistere il cittadino straniero supportandolo nel processo di inserimento e integrazione anche attraverso un servizio interpretariato sociale e di interpretariato e traduzione non professionale
EQF	5
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di antropologia culturale</li> <li>• Elementi di psicologia</li> <li>• Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione</li> <li>• Legislazione e normativa sui processi immigratori vigente sul territorio</li> <li>• Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• Tecniche di gestione del conflitto</li> <li>• Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua italiana almeno al livello C 1 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità e tecniche di traduzione e decodificazione dei rispettivi codici culturali</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> <li>• Elementi di sociologia</li> <li>• Lingua italiana scritta e parlata</li> </ul>
Abilità	<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> <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>
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza	
<b>4) Progettare interventi di mediazione e di integrazione interculturale in relazione ai differenti contesti di vita</b>	
Risultato atteso	Progettare interventi finalizzati alla realizzazione di processi di integrazione interculturali in riferimento ai differenti contesti di vita.
EQF	5
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di antropologia culturale</li> <li>• Elementi di psicologia</li> <li>• Elementi di sociologia</li> <li>• Modelli e teorie di analisi dei bisogni</li> <li>• Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione</li> <li>• Legislazione e normativa sui processi immigratori vigente sul territorio</li> <li>• Problem solving</li> <li>• Lingua italiana scritta e parlata</li> <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> <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>
Abilità	<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> </ul>

- Supportare le istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità "migrant friendly"
- Partecipare ai processi di apprendimento e sviluppo professionale di Mediatori Interculturali Junior
- Definire nel dettaglio le finalità e gli obiettivi dei programmi di intervento relativi ai cittadini stranieri
- Esplicitare gli strumenti, le risorse e le metodologie di intervento in campo socio assistenziale
- Programmare e definire l'erogazione degli interventi a favore dei cittadini stranieri
- Individuare gli indicatori di valutazione per monitorare e nell'eventualità modificare i programmi di intervento in essere
- Saper valutare e documentare i risultati degli interventi proposti
- Validare le buone prassi e le metodologie adottate sulla base dei risultati raggiunti

Indicatori di valutazione

Soglia minima di prestazione