***MEDIATORE INTERCULTURALE***

***Mediatore interculturale***

|  |
| --- |
| **Descrizione sintetica** |
| Il Mediatore interculturale è in grado di accompagnare la relazione tra immigrati e contesto di riferimento, favorendo la rimozione delle barriere linguistico-culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture d’appartenenza, nonché l’accesso a servizi pubblici e privati. Assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all’utenza immigrata. |

|  |
| --- |
| **Area Professionale** |
| Erogazione dei servizi sociosanitari |

|  |  |
| --- | --- |
| **Profili collegati – collegabili alla figura** | |
| **Sistema di riferimento** | **Denominazione** |
| NUP | |  |  | | --- | --- | |  | 5.5.3.4.0 Addetti all'assistenza personale in istituzioni | |
| Repertorio delle professioni ISFOL | Attività associative   * Mediatore culturale |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unità di competenza** | **Capacità**  **(essere in grado di)** | **Conoscenze**  **(conoscere)** |
| **1. Diagnosi bisogni e risorse dell’utente immigrato** | interpretare esigenze e bisogni dell’immigrato relativamente allo specifico percorso migratorio | * Fenomeni e dinamiche dei processi migratori * Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento * Lingua di provenienza parlata e scritta * Lingua italiana parlata e scritta * Modelli e strutture dei servizi di pubblica utilità in Italia e nel paese di origine degli immigrati: servizi sociosanitari, educativo-scolastici, lavorativi, ecc. * Organizzazione e funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia: procedure di accesso, linguaggio tecnico, operatori, ecc. * Norme e leggi regionali, nazionali e comunitarie su diritti e doveri dei cittadini immigrati * Tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui * Tecniche di interpretariato * Tecniche e strumenti di base di gestione delle relazioni interculturali * Elementi di base di sociologia ed antropologia culturale * Principi fondamentali di pedagogia interculturale e psicologia dell’immigrazione |
| identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta di migrante -scarsa padronanza linguistica, ecc.- |
| riconoscere condizioni personali e professionali dell’immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento |
| tradurre bisogni e risorse proprie dell’individuo in linee e proposizioni di accompagnamento ed assistenza |
| **2. Orientamento relazione utente immigrato/servizi** | trasferire all’immigrato elementi conoscitivi della realtà sociale ed organizzativa di riferimento |
| esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati |
| rendere consapevole l’immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento |
| trasmettere all’operatore dei servizi elementi di conoscenza e di rappresentazione del problema e della realtà di cui l’immigrato è portatore |
| **3. Intermediazione linguistica** | comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera |
| decodificare e trasmettere all’utenza immigrata codici di comunicazione verbale e non espressi dall’operatore italiano |
| fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture |
| individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa |
| **4. Mediazione interculturale** | interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa -utente immigrato/operatore italiano/ immigrati- |
| facilitare lo scambio tra le diverse parti - utenza immigrata e servizi/istituzioni italiane ed immigrati- al fine di anticipare l’eventuale insorgere di incomprensioni |
| individuare ed incoraggiare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse |
| sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi rivolti all’immigrato |

**Indicazioni per la valutazione delle unità di competenza**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unità di competenza** | **Oggetto di osservazione** | **Indicatori** | **Risultato atteso** | **Modalità** |
| **1. Diagnosi bisogni e risorse dell’utente immigrato** | Le operazione di diagnosi dei bisogni dell’utente immigrato | raccolta sistematica di informazioni circa la natura dei bisogni espressi dall’immigrato  elaborazione di percorsi di accompagnamento ed introduzione al sistema italiano dei servizi | Bisogni e risorse dell’immigrato circoscritte ed elaborate | Prova pratica in situazione |
| **2. Orientamento relazione utente immigrato/servizi** | Le operazione di orientamento nella relazione utente/servizi | erogazione di interventi formativi/informativi su servizi territoriali e relative procedure e regolamenti  assistenza all’operatore dei Servizi nella codifica della domanda espressa | Informazioni sui servizi offerti e sulla domanda veicolate correttamente |
| **3. Intermediazione linguistica** | Le operazioni di intermediazione linguistica | traduzione linguistica nelle relazioni utente immigrato ed operatore italiano-immigrati  redazione in lingua straniera di materiali informativi, comunicati, avvisi, ecc. | Colloqui verbali e materiali tradotti ed interpretati |
| **4. Mediazione interculturale** | Le operazioni di mediazione interculturale | erogazione di interventi formativi/informativi a sostegno dell’integrazione sociale  assistenza alla definizione di nuovi servizi o miglioramento dei servizi erogati in funzione di necessità specifiche dell’utenza immigrata | Azioni/interventi di mediazione ed interculturalità realizzati |