

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO

REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)

DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

Denominazione Figura	Tecnico della progettazione degli interventi di orientamento e integrazione interculturale per cittadini stranieri, dell'accompagnamento all'accesso ai servizi e della mediazione linguistico-culturale - Mediatore Interculturale (506)
Settori di riferimento	servizi socio- sanitari (42)
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello B
Descrizione	Accompagna e facilita la relazione fra comunità locale e cittadini con background migratorio, favorendo l'integrazione sociale, culturale e lavorativa di questi ultimi. Facilita i processi di comprensione reciproca, sia linguistica che culturale, con gli operatori dei servizi (pubblici e privati), affiancando gli stessi nell'erogazione delle prestazioni ai cittadini con background migratorio: concorre ad esplicitare i bisogni degli utenti; attiva e coadiuva la comunicazione; interviene nei casi in cui si renda necessario modificare, nei contenuti e/o nelle modalità, l'approccio degli operatori; gestisce le eventuali situazioni di conflitto. Collabora con gli operatori dei servizi pubblici e privati, essendo competente in specifici ambiti di riferimento, partecipando alla programmazione e progettazione degli interventi di integrazione interculturale. Deve possedere, oltre alle necessarie abilità linguistiche di base, quelle di linguaggio tecnico specialistico di settore, adeguate capacità comunicative e di relazione, nonché conoscenze etno-antropologiche sia del contesto italiano che di quello di origine/riferimento dell'utente
Contesto di esercizio	
Tipologia Rapporti di lavoro	Esercita la propria attività nell'ambito di contratti di lavoro con enti pubblici o organizzazioni del terzo settore, come lavoratore autonomo o dipendente
Collocazione contrattuale	Nell'ambito delle imprese del terzo settore, nei casi in cui la figura sia inserita in maniera stabile, il CCNL di riferimento è quello delle cooperative sociali, con un inquadramento al quinto o al sesto livello
Collocazione organizzativa	Opera in stretta collaborazione con il personale dei servizi sociali, di accompagnamento al lavoro, sanitari, educativi, amministrativi e penali. Poiché la funzione principale è quella di raccordare persone con culture diverse, opera spesso all'interno di un gruppo di lavoro o, nel caso di servizi complessi (come ad esempio per la definizione di terapie e procedure sanitarie), di un'équipe strutturata. Collabora principalmente con medici, personale dei servizi pubblici, assistenti sociali, operatori dell'integrazione socio-lavorativa, psicologi, avvocati
Opportunità sul mercato del lavoro	Il costante aumento dei fenomeni migratori e la necessità per le amministrazioni pubbliche e i servizi privati di rendere effettive le politiche di integrazione sul territorio, rendono necessario il riconoscimento del tecnico della mediazione linguistico-culturale, quale figura ponte tra le comunità straniere e le istituzioni, i servizi pubblici e privati al fine di favorire il raccordo tra soggetti di culture diverse e garantire l'accessibilità ai servizi anche alle comunità straniere. Il mediatore potrà collaborare in primo luogo con il settore pubblico dei servizi (Prefetture, Commissioni Territoriali, Tribunali, ASL, Questure, Enti regionali e comunali, CPI, CPIA, scuole, sindacati), agenzie per il lavoro e, in secondo luogo, potrà prestare servizio presso enti del privato sociale e dell'associazionismo, con particolare riferimento ai centri di accoglienza straordinaria e SPRAR
Percorsi formativi	Deve aver maturato un'esperienza pluriennale e significativa della cultura e della lingua per la quale si propone di fare da tramite. In genere, ha alle spalle un'esperienza di migrazione (diretta o indiretta) o ha vissuto per alcuni anni in uno dei paesi da cui provengono i flussi migratori. Si considera mediatore linguistico-culturale l'operatore che possiede almeno due anni di esperienza professionale comprovata dall'ente datore di lavoro o un certificato di mediazione riconosciuto da un ente sovraterritoriale (Regioni, MIUR, Università Pubbliche). In alternativa, si qualifica come mediatore linguistico-culturale l'operatore che ha seguito uno specifico corso di formazione professionale riconosciuto. In ingresso al percorso formativo, oltre al titolo di istruzione previsto, è richiesta la conoscenza di una lingua straniera orale e scritta da dimostrare secondo quanto definito nel Decreto Dirigenziale ...di approvazione della figura; per i cittadini comunitari ed extracomunitari di madre-lingua non italiana, è richiesta la conoscenza della lingua italiana orale e scritta a livello B2 del Common Framework of Reference for Language. La formazione di base dovrà afferire alle seguenti macro aree: fondamenti di diritto dell'immigrazione e protezione internazionale, etnoantropologia, educazione interculturale, psicologia, comunicazione verbale e non verbale, gestione del conflitto, geopolitica, storia contemporanea, teorie e tecniche della mediazione linguistico-culturale. E' auspicabile che il percorso formativo di base venga integrato da un successivo percorso universitario specifico
Indici di conversione	
Sistemi di classificazione a fini statistici	
ISCO 1988	346 - SOCIAL WORK ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3460 - Social work associate professionals 244 - SOCIAL SCIENCE AND RELATED PROFESSIONALS - 2446 - Social work professionals
ISTAT Professioni (CP2011)	3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 2.6.5.4.0 - Consiglieri dell'orientamento 2.5.3.2.1 - Esperti nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
ATECO 2007	

Sistemi di classificazione e repertori di descrizione	
Unioncamere EXCELSIOR	13.04.01 - Esperti e tecnici delle scienze umane
Repertorio Professioni ISFOL	servizi alla persona ; animatore sociale
Repertorio EBNA	
Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	
Repertori regionali per la Formazione professionale	
Fonti documentarie	Legge Regionale Toscana 41/2005 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale). DPGR n.15/R 2008 (Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 - autorizzazione al funzionamento di servizi sociali e sociosanitari). Legge Regionale 82/2009 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato). DPGR 29/R 2010 (Regolamento di attuazione della L.R. 28/12/2009, n. 82, accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato). Documento del Gruppo di Lavoro Istituzionale - La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze- 2014. La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità. Trimestrale n. 47/2010 - CESVOT , Centro servizi volontariato Toscana. Rapporto sul sistema di accoglienza dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale o umanitaria in Toscana. ANCI Toscana 2017. Machetti S, Siebetcheu R, Che cos'è la mediazione linguistico-culturale, Il Mulino, 2017.

ELENCO AREE DI ATTIVITA '

DENOMINAZIONE ADA	Accompagnamento all'accesso ai servizi con riferimento agli utenti con background migratorio
Descrizione della performance	Realizzare interventi di mediazione tra gli organi istituzionali, il privato sociale e l'utenza, facilitando le relazioni tra le parti e l'accesso ai servizi socio-territoriali e il processo di accoglienza / integrazione dei cittadini con background migratorio
UC 2154	
Capacità	Adottare le modalità più adeguate per agevolare utente ed operatore nell'espletamento di procedure amministrative e burocratiche
Capacità	Illustrare e trasferire i modelli e le logiche di funzionamento dei servizi e delle istituzioni, assicurandosi che l'utente ne comprenda i principali meccanismi e le eventuali differenze rispetto al paese di origine, assicurandosi che l'utente comprenda il percorso di accesso
Capacità	Illustrare procedure e norme per la richiesta di asilo e il sistema europeo di asilo
Capacità	Informare l'utente su diritti e doveri della sua condizione di cittadino straniero rispetto al contesto di riferimento
Capacità	Orientare l'utente nella rete territoriale dei servizi, evidenziandone tutte le opportunità, e al sistema formazione-lavoro territoriale
Capacità	Rendere esplicite regole scritte orali e tacite legate alla gestione dello spazio
Capacità	Sostenere con supporto tecnico la struttura dei servizi (es. Commissione Territoriale, tribunali, ASL e istituzioni sanitarie, Questure, enti gestori CAS e SPRAR, Servizi sociali, scuole ecc.), con particolare riferimento alle varie specializzazioni di area (giuridica; socio-sanitaria; educativo-professionale)
Capacità	Svolgere una funzione di mediazione tra l'utente e i vari soggetti pubblici e/o privati al fine di facilitare e l'analisi dei bisogni dell'utente
Capacità	Veicolare basi di educazione igienico-sanitaria e modalità di accesso e fruizione dei servizi socio-sanitari
Capacità	Veicolare i significati e i contenuti delle politiche, dei regolamenti e degli interventi sociali agli utenti
Conoscenza	Basi di educazione igienico sanitaria, pratiche e procedure per la presa in carico socio-sanitaria (linee guida ministeriali)
Conoscenza	Funzionamento della rete territoriale dei principali servizi pubblici e privati e le relative procedure di accesso: educativi, socio-sanitari, giudiziari, servizi per il lavoro
Conoscenza	Organizzazione e funzionamento dei servizi e delle strutture di accoglienza e per l'inclusione sociale (con relative norme e regolamenti)
Conoscenza	Principi costituzionali e norme socio-politiche di riferimento, tra i quali i principali diritti e doveri del cittadino

Conoscenza	Quadro normativo nazionale ed europeo sull'immigrazione; diritto dei cittadini stranieri e procedure di protezione internazionale
------------	---

DENOMINAZIONE ADA	Mediazione linguistica e culturale
Descrizione della performance	Comprendere le lingue e i linguaggi associati alle varie culture per facilitare lo scambio comunicativo tra utente con background migratorio e operatori dei servizi pubblico-privati, decodificando e traducendo codici verbali e non verbali
UC 2153	
Capacità	Accompagnare l'esposizione dell'utente, in modo da facilitare l'espressione dei bisogni
Capacità	Comprendere linguaggio, espressioni culturali e sociali, comportamenti e significati della comunicazione verbale e non verbale dell'utente con background migratorio
Capacità	Decodificare i codici comunicativi non espressi in modo da facilitare i meccanismi di comprensione
Capacità	Decodificare il messaggio e riprodurre esaustivamente contenuti e significato
Capacità	Favorire una relazione efficace tra utente e operatore del servizio
Capacità	Garantire nella traduzione linguistica l'invariabilità dell'associazione tra codice linguistico e codice semantico ai fini di una corretta traslazione cross-culturale, anche adeguando il linguaggio al livello di conoscenze e scolarizzazione dell'utente
Capacità	Rendere espliciti i riferimenti culturali, religiosi e di genere, nonché i bisogni degli utenti e dei loro interlocutori nella gestione della relazione comunicativa
Capacità	Scegliere e adottare le tecniche comunicative più adeguate ai vari contesti lavorativi
Capacità	Supportare l'equipe multidisciplinare nella gestione del conflitto
Capacità	Trasferire elementi conoscitivi all'utente, relativamente alla realtà sociale e organizzativa del contesto di riferimento
Conoscenza	Caratteristiche e dinamiche dei fenomeni migratori del contesto territoriale in cui si opera
Conoscenza	Elementi di comunicazione e mediazione linguistica e culturale
Conoscenza	Elementi di etno-antropologia e di storia delle religioni per la conoscenza di usi e consuetudini dei paesi di origine e di arrivo
Conoscenza	Formazione di base su gestione della comunicazione interculturale, tecniche di gestione del colloquio, ascolto attivo e gestione del conflitto
Conoscenza	Ruolo del mediatore e codice deontologico
Conoscenza	Sintassi, grammatica e lessico della lingua veicolare utilizzata a livello B2
Conoscenza	Tecniche di base di traduzione e di interpretariato
Conoscenza	Tecniche e strumenti di indagine per la raccolta del quadro dei bisogni dell'utente

DENOMINAZIONE ADA	Progettazione degli interventi di orientamento e integrazione interculturale
Descrizione della performance	Progettare interventi di orientamento e percorsi di integrazione interculturale nei differenti contesti di vita sulla base del piano di accompagnamento personalizzato, collaborando con i servizi sociali e culturali presenti sul territorio
UC 2155	
Capacità	Collaborare con i professionisti di settore per l'indagine e l'analisi dei bisogni individuali, assicurandosi che l'utente e gli operatori siano in grado di interpretare in maniera corretta i rispettivi schemi comunicativi
Capacità	Collaborare con i professionisti per la pianificazione dei percorsi personalizzati di inserimento sociale, interpretando i codici culturali per facilitare la comunicazione delle parti coinvolte nella relazione
Capacità	Condividere con il soggetto ed eventuali altri operatori che intervengono a suo favore gli obiettivi, le soluzioni individuate e le linee operative del progetto di inclusione
Capacità	Facilitare occasioni di incontro e scambio tra culture e sistemi valoriali diversi che promuovano l'educazione interculturale nella comunità locale e contrastino fenomeni di discriminazione ed emarginazione
Capacità	Fornire informazioni utili ai cittadini con background migratorio sul contesto sociale, politico e amministrativo del paese ospitante al fine di facilitare il processo di integrazione
Capacità	Relazionarsi con le reti istituzionali qualificate per avere informazioni aggiornate, in modo costante e in tempo reale, sulla possibilità di attivazione dei diversi tipi di intervento sociale

Capacità	Supportare gli operatori dei servizi nelle attività di mentoring, tutoraggio dei processi di inserimento
Capacità	Supportare la progettazione di interventi migliorativi dei servizi, in funzione delle necessità specifiche espresse dall'utenza, avendo anche cura dello sviluppo professionale degli operatori junior
Conoscenza	Antidiscriminazione e strumenti di contrasto allo sfruttamento lavorativo
Conoscenza	Diritti e principi di sicurezza sul lavoro
Conoscenza	Fondamenti di strategie per l'inserimento sociale
Conoscenza	Modalità di funzionamento e procedure di accesso ai servizi in modo da supportare eventuali interventi migliorativi al sistema, a supporto dell'utenza con background migratorio
Conoscenza	Principali segnali di stress, disagio e burnout professionale
Conoscenza	Tecniche e strumenti di indagine conoscitiva per la raccolta di informazioni sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità con background migratorio e dei singoli utenti
Conoscenza	Tecniche e strumenti di indagine per la ricostruzione della storia biografica, biografico-linguistica, scolastico-professionale, socio-sanitaria e giuridica
Conoscenza	Tecniche per lavorare in gruppo e promuovere la crescita professionale degli operatori junior