

Descrizione delle competenze relative al profilo professionale del mediatore interculturale operante in Valle d'Aosta, approvate con provvedimento dirigenziale n. 4387 in data 29 luglio 2019

□ **Competenza 1 – “Analizzare i bisogni e le risorse del cittadino straniero e il contesto di intervento”**

Risultato atteso: Acquisire e 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 e 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 individuali 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 e 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 attenzioni alle eventuali difficoltà linguistiche del soggetto;
- Verificare la sostenibilità del progetto in relazione alle risorse economiche disponibili.

□ **Competenza 3 – “Erogare le attività 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 interculturali;
- Etica e deontologia professionale.

Abilità:

- Informare l'utente sulle azioni previste nel progetto di mediazione prestando attenzione a 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 e approcci di tipo attivo e partecipando 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 e interventi volti a facilitare le relazioni tra gli utenti stranieri e 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 standard di servizio dei soggetti territoriali.

Abilità:

- Mappare le risorse e i servizi del territorio volte alla facilitazione delle relazioni tra stranieri e istituzioni;
- Progettare e attuare azioni e iniziative volte a promuovere le relazioni fra le comunità immigrate e istituzioni, servizi e 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 di raccordo con i servizi interessati e altri attori.