



seduta del
9/02/2010
delibera
242

pag.
1

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

ADUNANZA N. 260 LEGISLATURA N. VIII

DE/BE/S06 Oggetto: Approvazione del profilo professionale di base per 0 NC "Mediatore interculturale" e del relativo standard formativo.

Prot. Segr. 302

L'anno duemiladieci addì 9 del mese di febbraio in Ancona presso la sede della Regione Marche si è riunita la Giunta Regionale regolarmente convocata:

- Spacca Gian Mario Presidente
- Petrini Paolo Vice Presidente
- Amagliani Marco Assessore
- Benatti Stefania Assessore
- Donati Sandro Assessore
- Marcolini Pietro Assessore
- Mezzolani Almerino Assessore
- Rocchi Lidio Assessore
- Solazzi Vittoriano Assessore

Sono assenti:

- Badiali Fabio Assessore
- Carrabs Gianluca Assessore

Essendosi in numero legale per la validità dell'adunanza assume la Presidenza il Presidente della Giunta regionale Spacca Gian Mario che dichiara aperta la seduta alla quale assiste il Segretario della Giunta regionale Moroni Elisa.

La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti. Riferisce in qualità di relatore: L' Assessore Benatti Stefania.

NOTE DELLA SEGRETERIA DELLA GIUNTA

Inviata per gli adempimenti di competenza

- alla struttura organizzativa: _____
- alla P.O. di spesa: _____
- al Presidente del Consiglio regionale
- alla redazione del Bollettino ufficiale

Il _____

L'INCARICATO

Proposta o richiesta di parere trasmessa al Presidente del Consiglio regionale il _____

prot. n. _____

L'INCARICATO



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

OGGETTO: Approvazione del profilo professionale di base per "Mediatore interculturale" e del relativo standard formativo.

LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione predisposto dal Servizio Istruzione, Formazione e Lavoro, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio Istruzione, Formazione e Lavoro che contiene il parere favorevole di cui all'articolo 16, comma 1, lettera d) della L.R. 15 ottobre 2001, n. 20 sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica e l'attestazione dello stesso che dalla presente deliberazione non deriva, né può derivare, alcun impegno di spesa a carico della Regione;

VISTO l'art. 28 dello Statuto della Regione.

Con la votazione, resa in forma palese; riportata a pag. 1

DELIBERA

1. di approvare il profilo professionale e formativo di base del Mediatore Interculturale di cui all'allegato A della presente deliberazione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di fissare in 500 ore lo standard minimo di durata dei corsi di formazione per il rilascio della qualifica professionale di *Mediatore interculturale*;
3. di inserire, con il codice **TE10.22**, il profilo professionale e formativo di base del Mediatore interculturale nel Tabulato regionale delle qualifiche, delle specializzazioni e degli aggiornamenti, istituito con D.G.R. 24 luglio 1989, n. 4626;
4. di stabilire che le azioni formative si svolgeranno ai sensi delle disposizioni regionali vigenti in materia di formazione professionale, compresa la D.G.R. n. 2110 del 14/12/2009 e fatta salva la specifica normativa dettata dalla presente deliberazione;
5. di attribuire all'Ente di Formazione la responsabilità del riconoscimento di eventuali crediti formativi in ingresso o di percorso;
6. di stabilire che la disciplina dei crediti formativi di cui alla presente deliberazione è transitoria in attesa di una regolamentazione regionale organica in materia.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

(Dott.ssa Elisa Moroni)

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA

(Dott. Gian Mario Spacca)

SA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Legge n. 40/1998 "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" (art. 40, comma 1)
- D.Lgs. n. 286/1998 e successive modifiche (Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione, art. 38, comma 7b e art. 42, comma 1d)
- Legge 189/2002 (art. 42)
- DPR 394/1999 "Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" (art. 45, comma 5)
- Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 2, Diritto alle Prestazioni, comma 2, Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha carattere di universalità...), secondo l'art. 3 della Costituzione italiana e la Legge costituzionale n. 3, 18 ottobre 2001 "Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione" (art. 117, comma 3)
- Documento della Commissione nazionale Salute e immigrazione, luglio 2007
- Circolare Ministero Pubblica Istruzione n. 205, 26 luglio 1990: "La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale" (§ 5)
- D.M. n. 21, 21 gennaio 2000, "Iniziative di formazione e aggiornamento"
- Circolare Min. Pubblica Istruzione n. 24, 1 marzo 2006 "Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri"
- Documento Osservatorio Nazionale per l'integrazione degli alunni stranieri e per l'educazione interculturale "La via italiana per la scuola interculturale e l'integrazione degli alunni stranieri", 2007
- P.S.N. 2006-2008 (punto 5.7)
- L. 89, 24 aprile 2000, "Progetto Obiettivo Materno-Infantile"
- Legge n. 7, 2006 "Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile" (art. 4 e successive Linee guida della Direzione Generale della Prevenzione sanitaria – ufficio X)
- D.P.R. 230, 30 giugno 2000
- Circolare Ministero Giustizia n. 6, 23 marzo 2002, "Linee guida sull'attività di mediazione culturale nei Servizi Minorili di Giustizia"
- Circolare Ministero della Giustizia, 6 giugno 2007, "Detenuti provenienti dalla libertà: regole di accoglienza - Linee di indirizzo"
- Linee Guida in materia di inclusione sociale a favore delle persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, Ministero della Giustizia, 2007
- Protocollo di intesa tra Presidente della Regione Marche e Ministro della Giustizia, 9 marzo 2001
- Piani Sanitari Regionali Marche, 2003 – 2006 e 2007-2009
- Masterplan 2003-2006 regione Marche dei Servizi per l'impiego
- Piano Sociale Marche, 2008-2010
- L.R n. 2/1998 e n. 13/2009 "Disposizioni a sostegno dei diritti e dell'integrazione dei cittadini stranieri immigrati"
- Documenti del CNEL "Politiche per la mediazione culturale, formazione ed impiego dei mediatori culturali" (aprile 2000), "Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative" (luglio 2009)
- Documento Isfol (Area Politiche sociali e Pari opportunità, Gruppo di lavoro sulla mediazione culturale, aprile 2009)
- Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 (aprile 2009) che ha prodotto il documento "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale"

CX



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- Documento "Indirizzi per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale" del Gruppo Tecnico Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, coordinato dal Ministero dell'Interno (2009)

MOTIVAZIONE

Da paese di emigrazione, negli ultimi 10-15 anni, l'Italia, al pari di altri Paesi europei, è diventata paese di immigrazione, con flussi continui e diversificati a seconda delle alterne vicende geopolitiche, crisi congiunturali ed eventi bellici.

Al 1° gennaio 2009 la popolazione straniera residente in Italia è pari a circa 3,9 milioni, il 6,5% del totale dei residenti; di questi il 95% sono persone provenienti da paesi a forte pressione migratoria (PFPM).

La realtà migratoria è molto articolata, pertanto, l'incontro di diverse culture e generazioni richiede da parte dei Paesi ospiti politiche volte a favorire l'integrazione allo scopo di evitare l'insorgenza di intolleranze e conflitti. In particolare, l'arrivo ai servizi di un sempre maggior numero di immigrati rende necessario un ripensamento dell'organizzazione degli stessi e delle modalità comunicative e informative in modo da poter rispondere in maniera efficace ad una utenza multiculturale, specialmente a quella più svantaggiata, che spesso resta esclusa dalla fruizione di diritti fondamentali quali ad esempio il diritto alla salute, all'istruzione, alla giustizia. Si tratta, sostanzialmente di ottimizzare l'efficacia dei servizi migliorando l'informazione sul loro funzionamento, attuando strategie di offerta attiva, pratiche con sicure ricadute positive non solo per la popolazione immigrata ma anche per i cittadini italiani, specie per coloro che sono più vulnerabili e contribuendo a contrastare le crescenti disegualianze socio-economiche cui si assiste oggi in Italia come in altri paesi "ricchi" del mondo.

Anche nella regione Marche si tratta, pertanto, di adottare strategie efficaci per favorire l'inclusione degli immigrati nella società italiana e porli in condizione di contribuire alla ricchezza non solo economica ma anche culturale del Paese, valorizzando le risorse di cui essi sono portatori.

Da tempo, in altri Paesi europei, quali, per esempio la Francia, viene impiegato il dispositivo della Mediazione interculturale proprio al fine di migliorare l'integrazione degli immigrati, la coesione sociale e di prevenire i conflitti. Tale dispositivo, inoltre, anche nel nostro Paese non è nuovo in quanto ha all'attivo oltre 15 anni di esperienze lavorative e di formazione, anche sul campo, che rappresentano un importante patrimonio da consolidare e sviluppare. Altre Regioni italiane, infine, hanno individuato e sperimentato un profilo professionale ed uno standard formativo specifico per il mediatore interculturale che viene stabilmente impiegato all'interno dei servizi come "facilitatore" nella relazione tra istituzioni/servizi e utenza straniera. Con l'odierno atto, la Regione Marche si allinea, pertanto, allo standard nazionale che è attualmente in attesa di definitiva approvazione in sede di Conferenza Stato/Regioni e Province Autonome.

La mediazione interculturale è uno strumento operativo a disposizione di istituzioni e servizi per affrontare e gestire le difficoltà riscontrate nella relazione operatore-utente straniero, oltre che una strategia per facilitare il processo di integrazione dei "nuovi cittadini" in un'ottica di riconoscimento di diritti e di pari opportunità.

Le finalità del dispositivo di mediazione interculturale sono:

- la rimozione degli ostacoli culturali, che impediscono e intralciano la *comunicazione* tra servizi/istituzioni italiani e utenza straniera;
- la promozione di un più esteso e appropriato utilizzo dei servizi e delle istituzioni da parte dell'utenza straniera;
- il miglioramento della qualità e l'adeguamento delle prestazioni offerte dai servizi all'utenza straniera;
- l'inclusione sociale della popolazione immigrata nella comunità locale, mediante processi che facilitino la conoscenza del funzionamento dei servizi, l'accesso e la fruizione di servizi fondamentali quali quelli sociali, sanitari, della giustizia, le istituzioni scolastiche e culturali, i servizi per l'inserimento nel mondo del lavoro;
- la promozione di azioni di sostegno alla mediazione sociale nelle situazioni di conflitto tra le comunità immigrate e le istituzioni italiane;

LX



seduta del	p.
9 FEB 2010	5
delibera	
242	

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- l'individuazione di opportunità e percorsi ad hoc per la prevenzione e il superamento di conflitti.

Il ruolo del mediatore interculturale è quello di interfaccia fra la popolazione immigrata e le istituzioni italiane, ovvero fra presupposti e significati culturali diversi, nel rispetto degli specifici ruoli, funzioni e poteri di ciascuna parte della relazione, senza sostituirsi e rappresentare gli uni e gli altri.

Il mediatore interculturale gioca un ruolo fondamentale a vari livelli, infatti:

in relazione all'utente straniero

- informa, orienta e consiglia l'utente sulle modalità di funzionamento, accesso e fruizione dei servizi
- promuove le politiche di offerta attiva dei servizi presso le comunità straniere
- media e risolve potenziali situazioni di conflitto
- fa emergere bisogni inespresi e difficoltà nel processo di inclusione sociale degli stranieri

in relazione agli operatori dei servizi

- rappresenta un valido supporto nell'attività professionale degli operatori dei servizi: facilita la relazione con l'utenza, la conoscenza del vissuto culturale, la circolazione delle informazioni relative alla normativa e alle reti/risorse del territorio
- contribuisce alla formazione/aggiornamento professionale degli operatori
- con la sua presenza, professionalità e storia personale, induce a un ripensamento valoriale rispetto al fenomeno migratorio, all'utenza straniera e all'appartenenza culturale

in relazione al servizio

- si inserisce in un contesto rigidamente organizzato e pensato principalmente per un'utenza italiana, in cui ognuno deve fare i conti con risorse limitate: in questo contesto il mediatore cerca di valorizzare i punti di forza del servizio, raccoglie le esigenze dell'utenza prospettando anche nuove soluzioni organizzative

in relazione alla comunità locale

- rappresenta anche un operatore sociale con il compito di organizzare attività finalizzate alla prevenzione dei conflitti, alla sensibilizzazione su questioni relative alla migrazione e all'interculturalità, alla promozione della cultura dell'accoglienza e delle pari opportunità.

ESITO DELL'ISTRUTTORIA

Alla luce di quanto sopra si propone l'adozione della deliberazione comprensiva dell' allegato A avente ad oggetto: **Approvazione del profilo professionale di base per "Mediatore interculturale" e del relativo standard formativo.**

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(Dott.ssa Silvana Arnaldi)

S. Arnaldi



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

PROPOSTA E PARERE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO ISTRUZIONE, FORMAZIONE E LAVORO

Il sottoscritto, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione e ne propone l'adozione alla Giunta Regionale. Attesta, inoltre, che dalla presente deliberazione non deriva, né può derivare, alcun impegno di spesa a carico della Regione.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO ISTRUZIONE,
FORMAZIONE E LAVORO

(Dott. Mauro Terzoni)

La presente deliberazione si compone di n. 13 pagine, di cui n. 7 pagine di allegati che fanno parte integrante della stessa.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

(Dott.ssa Elisa Moroni)

CA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

ALLEGATO A

Profilo professionale e formativo del "Mediatore interculturale" di base**DESCRIZIONE SINTETICA**

Il mediatore interculturale è un operatore sociale che funge da tramite tra la popolazione immigrata e i servizi pubblici di primo contatto per facilitare la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza.

Il mediatore interculturale facilita l'espressione dei bisogni dell'utente da un lato e delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dall'altro, propone le prestazioni e le strategie per migliorare l'offerta, collabora con gli Enti / gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi.

Ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza della lingua madre e/o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e della interpretazione dei codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento e dell'ambito situazionale in cui l'attività si svolge. È dotato di adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti.

AREA PROFESSIONALE REGIONALE: Socio-educativa**CODICE REGIONALE: TE10.22 DURATA 500 ore****PROFILI COLLEGATI - COLLEGABILI ALLA FIGURA:****Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM)**

3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale)

Isfol - Repertorio delle Professioni

Attività associative — Mediatore culturale

SK



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

DESTINATARI

Si tratta di un corso finalizzato alla professionalizzazione di giovani e adulti, immigrati extracomunitari e comunitari (paesi a forte pressione migratoria), in possesso di un titolo di studio di scuola secondaria superiore e residenti da almeno tre anni in Italia.

Gli standard professionali possono essere raggiunti sia da persone prive di pregresse conoscenze-capacità, che da persone in possesso di conoscenze-capacità pregresse che, attraverso il corso, vengono sviluppate/approfondite. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite in percorsi di formazione professionale, di istruzione o attraverso esperienza lavorativa documentata. Ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono agli standard del corso, l'Ente Gestore può riconoscere crediti formativi in relazione a precedenti attività di formazione professionale afferenti l'area socio-educativa ed all'esperienza lavorativa maturata dai singoli candidati.

I crediti formativi riconoscibili non possono comunque essere superiori al 20% delle ore di durata del corso.

REQUISITI DI ACCESSO

- Possesso di un diploma di maturità quinquennale (asseverato nel Paese di origine o da asseverare direttamente in Italia);
- Possesso di competenza linguistica (anche non certificata) nella lingua italiana a livello ALTE C1 parlato (comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici) e B2 scritto (è in grado di produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni);
- Titolo di soggiorno;
- Maggiore età;
- Padronanza di un'ulteriore lingua veicolare.

L'ammissione al corso è subordinata al superamento di una o più prove, consistenti in test psico-attitudinali, test linguistico e di cultura generale, colloquio motivazionale.

Il percorso formativo sarà certificato con il rilascio, previo superamento dell'esame finale, di un attestato di qualifica di II livello.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

AREE DI ATTIVITA'

1. Effettuare intermediazione linguistica

- Interpretare la comunicazione verbale e non verbale
- Decodificare i codici della comunicazione e i sottintesi culturali

2. Attuare percorsi individualizzati di accompagnamento

- Supportare l'attività di orientamento e assistenza
- Fornire informazioni
- Proporre comportamenti favorevoli l'autonomia dei beneficiari
- Collaborare all'attivazione di strategie di problem solving

3. Facilitare lo scambio tra immigrato e operatori / servizi / istituzioni / imprese del territorio di riferimento

- Rielaborare avvisi, comunicazioni, materiali nell'ottica interculturale
- Informare sul funzionamento dei servizi e sulle opportunità nell'accesso
- Informare gli operatori dei servizi sulle funzioni della mediazione
- Informare gli operatori dei servizi e l'utenza straniera sui rispettivi usi, costumi e codici culturali
- Favorire condizioni di pari opportunità nell'accesso ai servizi
- Mediare nei conflitti di natura discriminatoria

4. Effettuare mediazione interculturale

- Preparare il contesto di realizzazione dell'intervento di mediazione con gli operatori dei servizi, nel rispetto della privacy
- Sviluppare in accordo con gli enti in cui opera proposte e interventi di mediazione interculturale
- Svolgere intervento di mediazione interculturale
- Agire percorsi di mediazione di comunità
- Validare, con gli operatori, il progetto del servizio di mediazione interculturale

5. Effettuare mediazione interculturale all'interno del gruppo immigrato

- Diffondere i programmi a favore dell'inclusione e della cooperazione
- Promuovere la parità di genere e la cultura delle pari opportunità
- Orientare e valorizzare le seconde e terze generazioni

6. Area dello stage/tirocinio, dell'integrazione, della personalizzazione del percorso

UNITA' DI COMPETENZE

Tenuto conto che il dispositivo di mediazione interculturale ha come obiettivo:

- la rimozione degli ostacoli culturali, che impediscono e intralciano la *comunicazione* tra servizi/istituzioni italiani e utenza straniera;
- la promozione di un più esteso e appropriato utilizzo dei servizi e delle istituzioni da parte dell'utenza straniera;
- il miglioramento della qualità e l'adeguamento delle prestazioni offerte dai servizi all'utenza straniera;
- l'inclusione sociale della popolazione immigrata nella comunità locale, mediante processi che facilitino la conoscenza del funzionamento dei servizi, l'accesso e la fruizione di servizi fondamentali quali quelli sociali, sanitari, della giustizia, le istituzioni scolastiche e culturali, i servizi per l'inserimento nel mondo del lavoro;
- la promozione di azioni di sostegno alla mediazione sociale nelle situazioni di conflitto tra le comunità immigrate e le istituzioni italiane;
- l'individuazione di opportunità e percorsi ad hoc per la prevenzione e il superamento di conflitti;

SA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

le competenze del Mediatore Interculturale, che è tramite *comunicante* tra due parti, sono quelle di seguito riportate:

Analizzare bisogni e risorse dell'utente immigrato

- Facilitare l'espressione dei bisogni dell'immigrato, nel rispetto delle biografie personali
- Contribuire ad identificare criticità relative alla condizione dell'immigrato
- Prevenire le cause ed i comportamenti che anche in modo inconsapevole possono provocare reazioni xenofobe

Analizzare contesto di intervento

- Contribuire ad individuare vincoli e opportunità dei contesti territoriali
- Rilevare informazioni sull'accesso ai servizi territoriali
- Definire strumenti e piani di intervento in collaborazione con gli operatori dei servizi
- Facilitare le azioni di prevenzione dei conflitti

Orientare cittadino straniero

- Promuovere le identità dei singoli nel rispetto delle differenze
- Identificare bisogni della condizione migrante
- Diffondere i valori della cittadinanza e dell'integrazione

Progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno dei differenti contesti di vita

- Essere in grado di implementare gli aspetti chiave del servizio di mediazione nei diversi contesti
- Adeguare gli interventi offerti
- Definire l'offerta tramite servizi organizzati di mediazione e integrazione interculturale
- Programmare l'erogazione degli interventi alla persona

Mediare tra immigrati e istituzioni

- Coadiuvare strutture e servizi operanti nell'ambito di riferimento
- Affiancare le équipe sociosanitarie, educative - culturali, formative - lavoro e giuridico - amministrative
- Partecipare a momenti di raccordo fra servizi e volontariato
- Sostenere contesti di collaborazione/integrazione
- Promuovere il dialogo interculturale
- Lavorare in equipe



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Area di attività 1: Effettuare mediazione interculturale			
Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Analizzare bisogni e risorse dell'utente immigrato	<ul style="list-style-type: none"> ➤ comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera; ➤ ascoltare ed entrare in comunicazione con l'altro; ➤ decodificare e trasmettere alle parti coinvolte nel processo di comunicazione codici di comunicazione verbale e non; ➤ fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture; ➤ individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa; ➤ identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta di migrante, alla scarsa padronanza linguistica, ecc.; ➤ individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teorie e tecniche della comunicazione interculturale • Psicologia del se e psicologia relazionale • Tecniche di osservazione e di comunicazione verbale e non verbale • Tecniche di mediazione • Tecniche di interpretariato • Tecniche di traduzione scritta interculturale • Elementi di psicologia e sociologia trans-culturali • Antropologia culturale • Educazione interculturale • Trasformazione del contesto socio-ambientale • Analisi dei bisogni 	120 h
Area di attività 2: Attuare percorsi individualizzati di accompagnamento			
Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Analizzare contesto di intervento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà storico-culturale e sociale, dell'Italia e dell'Europa; ➤ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • la Costituzione italiana, la Comunità Europea ed il sistema dei diritti umani; • organizzazione sociale e assetti istituzionali; • legislazione sull'immigrazione con elementi di diritto del lavoro, di assistenza sanitaria, di legislazione sociale, scolastica, penale. 	30 h

SA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Area di attività 3: Facilitare lo scambio tra immigrato e operatori / servizi / istituzioni / imprese del territorio di riferimento			
Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Orientare cittadino straniero	<ul style="list-style-type: none"> ➤ interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato relativamente allo specifico percorso e progetto migratorio; ➤ riconoscere caratteristiche culturali, personali e professionali dell'immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento; ➤ fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture. 	<ul style="list-style-type: none"> • Politiche di welfare: il territorio come sistema di rete; • Funzionamento ed organizzazione dei servizi; • Modelli e strutture 	25 h

Area di attività 4: Effettuare mediazione interculturale			
Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno dei differenti contesti di vita	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in programmi di intervento per l'accesso al sistema dei servizi; ➤ trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza della cultura di cui l'immigrato è portatore; ➤ sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi.; 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di progettazione e di microprogettazione • Ruolo del mediatore • Organizzazione del lavoro di mediazione • Tecniche di lavoro in équipe • Marketing sociale • Informatica di base 	100 h

GA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Area di attività 5: Effettuare mediazione interculturale all'interno del gruppo immigrato

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Mediare tra immigrati e istituzioni anche in situazioni di emergenza	<ul style="list-style-type: none"> ➤ interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa; ➤ facilitare lo scambio tra le diverse parti al fine di prevenire l'insorgere di incomprensioni e conflitti; ➤ promuovere e valorizzare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediazione dei conflitti • Elementi di tecniche e strumenti di gestione delle relazioni 	25 h

Area di attività 6: Area dello stage/tirocinio, dell'integrazione e della personalizzazione del percorso

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Applicare in situazione gli insegnamenti impartiti, in sé e nelle loro mutue relazioni	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizzare le conoscenze acquisite; ➤ Adottare comportamenti adeguati in relazione alle diverse situazioni; ➤ Supportare il beneficiario del servizio nell'esplicitazione dei bisogni e nelle relazioni con il contesto di riferimento. 	Sperimentare l'impiego del dispositivo di mediazione interculturale nei servizi secondo quanto appreso	180 h

Esame finale

		Durata
	<u>prova teorica:</u> valutazione dell'apprendimento dei contenuti del corso (colloquio o tests o elaborato)	<u>prova pratica:</u> elaborazione di un progetto individualizzato proposizione di un servizio di mediazione in un settore di intervento
		20 h

CA