



**CONFERENZA DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME**  
**09/030/CR/C9**

## **Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale**

Roma, 8 aprile 2009

I cittadini europei e tutti coloro che vivono nell'UE in modo temporaneo o permanente dovrebbero avere l'opportunità di partecipare al dialogo interculturale e realizzarsi pienamente in una società diversa, pluralista, solidale e dinamica, non soltanto in Europa, ma in tutto il mondo.

*(Decisione N.1983/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa all'anno europeo del dialogo interculturale, 2008)*

## PREMESSA

I movimenti migratori sempre più rilevanti e l'accentuata mobilità della vita moderna rendono inevitabilmente più elevati i tassi di intreccio inter-etnici, inter-culturali, inter-religiosi e inter-linguistici in tutte le parti del mondo. Ai fini della coesione sociale, premessa indispensabile per lo sviluppo dell'economia della conoscenza prevista per i Paesi UE in base alla strategia di Lisbona, grande valenza assumono quelle persone, comunità e gruppi istituzionali che, contribuendo a garantire pari opportunità e la non discriminazione, favoriscono il dialogo, l'interscambio e l'interazione tra le diverse culture. Nelle migrazioni dei cittadini stranieri<sup>1</sup> e nell'ambito delle politiche locali di integrazione sociale, la funzione "ponte" tra diverse culture, per la promozione e lo sviluppo del dialogo interculturale, è stata storicamente promossa e sviluppata dai mediatori interculturali<sup>2</sup>. Si tratta, secondo la definizione formulata dal CNEL – Organismo di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, di un "agente attivo nel processo di integrazione" che si pone "fra gli stranieri e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né alle altre, per favorire invece il raccordo fra soggetti di culture diverse"<sup>3</sup>.

## CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il tema della mediazione interculturale, intesa come strumento utile all'integrazione degli stranieri e alla valorizzazione delle diversità, è stato introdotto per la prima volta nella **normativa nazionale** dall'art. 36 e dall'art. 40 della legge 40 del 6 marzo 1998, "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", in seguito recepiti rispettivamente dall'art. 38 e dall'art. 42 del D. Lgs. 286 del 25 luglio del 1998, *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione*. Il Testo Unico sull'immigrazione all'articolo 38, completamente dedicato all'"Istruzione degli stranieri. Educazione interculturale", al comma 7, lettera b), stabilisce che con apposito regolamento saranno adottate le disposizioni relative ai "criteri per il riconoscimento dei titoli di studio e degli studi effettuati nei Paesi di provenienza ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le

---

<sup>1</sup> Il presente documento utilizza la definizione di "straniero" formulata dall'art. 1, comma 1, del D.Lgs. 286 del 25 luglio 1998, "Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione enorme sulla condizione dello straniero", che recita: "Il presente testo unico, in attuazione dell'articolo 10, secondo comma della Costituzione, si applica, salvo che sia diversamente disposto, ai cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea e agli apolidi, di seguito indicati come stranieri".

<sup>2</sup> "Mediatore culturale", "mediatore linguistico – culturale", "mediatore di madrelingua", "tecnico esperto in mediazione"...: la varietà delle definizioni evidenzia come le parole usate siano una spia della frammentazione e disomogeneità delle diverse proposte di profilo formulate da Enti territoriali ed Enti locali per la stessa figura professionale. In questo contesto si utilizzerà la dizione "mediatore interculturale", affermatasi in questi ultimi anni, anche per sottolineare la via italiana all'integrazione che - ai diversi livelli, da quello educativo – scolastico al formativo – lavoro, al giuridico – amministrativo e a quello socio – sanitario -, si è progressivamente definita nella prospettiva interculturale, ovvero nella promozione del dialogo e del confronto tra le diverse culture, secondo le indicazioni formulate dall'UNESCO sin dal 1980 (UNESCO, Introduction aux études interculturelles, Paris, 1980).

<sup>3</sup> CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, Gruppo di lavoro "Politiche per la mediazione culturale. Formazione e impiego dei mediatori culturali", 03.04.2000, [www.portalecnel.it](http://www.portalecnel.it)

*famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di mediatori culturali qualificati*"; all'articolo 42, dedicato alle "Misure di integrazione sociale", al comma 1, lettera d), dopo aver richiamato il ruolo svolto dallo "Stato, le regioni, le province e i comuni, nell'ambito delle proprie competenze, anche in collaborazione con le associazioni di stranieri e con le organizzazioni stabilmente operanti in loro favore, nonché in collaborazione con le autorità o con enti pubblici e privati dei Paesi di origine" in tema di integrazione, recita che saranno favorite "la realizzazione di convenzioni con associazioni regolarmente iscritte nel registro di cui al comma 2 per l'impiego all'interno delle proprie strutture di stranieri, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, in qualità di mediatori interculturali al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi"<sup>4</sup>.

Il D.P.R. n. 394 del 31 agosto 1999, "Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", all'articolo 45 dedicato all'iscrizione scolastica, il comma 5 recita: "Il collegio dei docenti formula proposte in ordine ai criteri e alle modalità per la comunicazione tra la scuola e le famiglie degli alunni stranieri. Ove necessario, anche attraverso intese con l'ente locale, l'istruzione scolastica si avvale dell'opera dei mediatori culturali qualificati".

D'altra parte occorre ricordare la normativa in materia di professioni sociali, poiché il mediatore interculturale con queste interagisce all'interno dei servizi sociali alla persona.

La legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" all'art.12, (*Figure professionali sociali*), prevede che con decreto del Ministro per la solidarietà sociale, di concerto con i Ministri della sanità, del lavoro e della previdenza sociale, della pubblica istruzione e dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, sulla base dei criteri e dei parametri individuati dalla Conferenza unificata siano definiti i profili professionali delle figure professionali sociali.

Lo stesso articolo prevede inoltre che con regolamento del Ministro per la solidarietà sociale, da emanare di concerto con i Ministri della sanità e dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica e d'intesa con la Conferenza unificata siano definiti:

- a) le figure professionali sociali da formare con i corsi di laurea di cui all'articolo 6 del regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, adottato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509;
- b) le figure professionali da formare in corsi di formazione organizzati dalle regioni, nonché i criteri generali riguardanti i requisiti per l'accesso, la durata e l'ordinamento didattico dei medesimi corsi di formazione;
- c) i criteri per il riconoscimento e la equiparazione dei profili professionali esistenti alla data di entrata in vigore della presente legge.

La riforma del Titolo V della Costituzione (2001) confermando all'art. 117 comma 3, la competenza regionale per l'istruzione e la formazione professionale, include le professioni tra le materie di legislazione concorrente, con l'attribuzione della potestà legislativa alle regioni, fatti salvi i principi fondamentali di competenza legislativa statale.

La potestà regolamentare spetta tuttavia allo Stato solo nelle materie di sua esclusiva competenza, nelle altre materie spetta alle Regioni.

---

<sup>4</sup> Si tratta del Registro delle associazioni e degli enti che svolgono attività in favore degli immigrati, tenuto presso il Dipartimento affari sociali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, che in base all'articolo 52 del D.P.R. n. 394 del 31 agosto 1999, "Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", è suddiviso in due sezioni: nella prima sono iscritti le associazioni, enti e organismi privati che svolgono le attività per favorire l'integrazione sociale degli stranieri; nella seconda sezione sono iscritti associazioni, enti ed altri organismi privati abilitati alla realizzazione dei programmi di assistenza e protezione sociale degli stranieri di cui all'art. 18 del Testo Unico sull'immigrazione, soggiorno per motivi di protezione sociale.

Il quadro normativo che ne consegue è quindi complesso e lo stesso dettato dell'articolo 12 della legge 328/00, è in parte superato dalle modifiche costituzionali.

Al fine di tenere in debito conto lo sviluppo di professioni affini a quella che qui viene messa a fuoco, un ulteriore richiamo va fatto ai regolamenti del Ministro dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica (DM 509/99) e Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (DM 270/2004) concernenti l'autonomia didattica degli atenei, che prevedono l'istituzione delle classi delle lauree fra cui quella della Mediazione linguistica (L-12). In tale contesto vengono formati laureati che possono trovare sbocco occupazionale nel sistema dei servizi alla persona (servizi sociali, educativi, socio sanitari e sociali, ecc.) per svolgere funzioni complementari a quelle proposte in questo documento in tema di mediazione interculturale.

Nell'ambito delle **disposizioni e circolari ministeriali** il tema della mediazione interculturale è stato ampiamente trattato dalla normativa scolastica; importanti riferimenti sono altresì reperibili sia nella normativa sanitaria, sia in quella giudiziaria.

Le *disposizioni scolastiche* sul tema hanno affrontato la questione della mediazione non solo come dispositivo per l'accoglienza degli alunni stranieri, nonché del rapporto scuola - famiglia, ma anche come processo per la promozione e sviluppo dell'educazione interculturale, indipendentemente dalla presenza nei contesti scolastici degli alunni stranieri:

- C.M. n° 205 del 26 luglio 1990, "*La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale*", all'articolo 6 i mediatori di madrelingua sono descritti come utili per agevolare la comunicazione, favorire i rapporti scuola-famiglia, valorizzare la lingua e la cultura d'origine;
- D.M. n° 21 del 21 gennaio 2000, "*Iniziativa di formazione e aggiornamento*", nelle linee prioritarie di intervento, indica la necessità della formazione dei mediatori linguistici nonché della formazione dei docenti delle scuole inserite in aree a forte processo migratorio;
- C.M. n° 24 del 1 marzo 2006, "*Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri*", il punto 3, dedica ai mediatori linguistici e culturali ampie considerazioni; 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*", ottobre 2007, i mediatori linguistico-culturali sono descritti come una risorsa per le relazioni con le famiglie straniere e per l'orientamento scolastico.

Le *disposizioni sanitarie* fanno riferimento sia al ruolo dei mediatori ai fini dello sviluppo dell'educazione e prevenzione sanitaria, sia nell'ambito della loro formazione:

- il Progetto obiettivo per la tutela della salute in ambito penitenziario – Conferenza unificata Ministero della sanità – Regioni – Aziende Sanitarie locali, al punto 7.2, contiene indicazioni alle Regioni in merito alla formazione dei mediatori e al loro utilizzo al fine di superare le difficoltà nei rapporti con i detenuti provenienti da paesi stranieri;
- il Piano sanitario nazionale 2006-2008, al punto 5.7, tratta dei mediatori linguistico – culturali, "*formati ad hoc*", che servono per rimuovere le barriere culturali e gli ostacoli organizzativi che precludono all'accesso all'assistenza sanitaria e anche per rimodellare l'offerta dei servizi socio-sanitari diversificati e a misura umana<sup>5</sup>;
- le "*Linee guida destinate alle figure professionali sanitarie nonché ad altre figure che operano con le comunità di immigrati provenienti da Paesi dove sono effettuate le pratiche di mutilazione genitale femminile per realizzare una attività di prevenzione, assistenza e riabilitazione delle donne e delle bambine già sottoposte a tali pratiche (art. 4 – legge n. 7 del 2006)*" del Ministero della Salute, Direzione Generale della Prevenzione sanitaria, ufficio X, tratta degli aspetti formativi delle figure professionali, quali mediatori culturali, che operano con le comunità di immigrati provenienti da Paesi con tradizioni rescissorie; l'istituzione della Commissione "Salute e immigrazione", Decreto del Ministero della Salute del 12 dicembre 2006, ha tra i suoi obiettivi prevede la "*valorizzazione dell'utilizzo dei mediatori interculturali*".

---

<sup>5</sup> MINISTERO DELLA SALUTE, Piano Sanitario Nazionale 2006-2008, p.80, [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it)

A **livello regionale** importanti riferimenti normativi in merito alla definizione della figura professionale del mediatore interculturale sono stati prodotti nei seguenti contesti: Regione Toscana (DGR 754/1997), Regione Piemonte (L.R. n. 64/1989, Deliberazione Consiglio Regionale 22 luglio 2008, n. 207 - 33457), Provincia Autonoma di Bolzano (Deliberazione della Giunta Provinciale 26 novembre 2001, n. 4266), Regione Autonoma della Valle d'Aosta (D.G.R. n. 2671 del 22 luglio 2002), Regione Campania (Del. n. 2843/2003 e Del. N. 3/2005), Regione Lazio – Assessorato alla Sanità (Prot. 3151/44/09 del 13 gennaio 2004), Regione Emilia Romagna (Del. 1576/2004), Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (L.R. n.5/2005), Regione Lazio (D.G.R. n. 321 del 24 maggio 2008), Regione Liguria (D.G.R. n. 874 del 4/08/2006) e Regione Veneto (proposta di legge regionale n. 174/2006 sull'immigrazione). Numerose sono le tipologie di corso realizzate dagli Enti territoriali e da quelli locali, segno di profonda diversificazione delle proposte e di scarsa attenzione alla definizione degli standard formativi: si va dai percorsi formativi di 150 ore, sino a giungere a 1200 ore di formazione. Sussiste, inoltre, anche il problema del *riconoscimento di competenze* acquisite dai cittadini stranieri nei vari corsi di formazione regionale, soprattutto a fronte della loro rilevante mobilità sul suolo nazionale, nonché il riconoscimento delle competenze acquisite nei contesti non formali e informali dall'insieme dei mediatori di "fatto" che non hanno frequentato alcun tipo di percorso formativo, ma che hanno sviluppato apprendimenti situati, strettamente derivati dall'esperienza pratica realizzata sul campo .

## **RICONOSCIMENTO DELLA FIGURA PROFESSIONALE**

La necessità di procedere al riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale è stata già affrontata dalla seduta congiunta delle Commissioni Affari Comunitari e Internazionali – “Flussi Migratori” e Politiche Sociali della Conferenza delle Regioni, che nella seduta del 28 febbraio del 2007 ha approvato il “*Documento sulle politiche migratorie*” recependo le osservazioni di ANCI e UPI in merito ad alcune questioni ritenute prioritarie; fra queste la richiesta di facilitare “*il riconoscimento della figura professionale del mediatore/della mediatrice interculturale, prevedendo, di intesa tra le Regioni, una regolamentazione omogenea di tale figura*”<sup>6</sup>.

La **Conferenza delle Regioni e delle Province autonome**, in data 7 marzo del 2007, ha inoltre approvato il “*Documento sulle politiche migratorie*” e lo ha trasmesso ai Ministri competenti con l'esplicito obiettivo di contribuire alla riforma della normativa nazionale in materia di immigrazione straniera. La necessità di potenziare e valorizzare la figura del mediatore interculturale è stata a sua volta prevista dal Disegno di legge delega 2976 C della XV Legislatura, *Disciplina dell'immigrazione*, che fissava i principi e i criteri con il quale il Governo era delegato ad adottare, entro dodici mesi dall'entrata in vigore della legge e non prima del gennaio 2008, un decreto legislativo di riforma del Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, D.Lgs. 286/1998. All'art. 1, lettera o) della citata legge delega 2976 C, sono riproposte le questioni del rapporto tra integrazione e mediazione nonché la necessità di definirne la figura professionale, al fine di: “*potenziare le misure dirette all'integrazione dei migranti, concepita come inclusione, interazione e scambio e non come coabitazione tra comunità separate, con particolare riguardo ai problemi delle seconde generazioni e delle donne anche attraverso la definizione della figura e delle funzioni dei mediatori culturali*”<sup>7</sup>.

Anche il **CNEL**, Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, nel riaffermare la necessità di riconoscere la figura del mediatore interculturale, nel documento “Osservazioni e proposte sulle

---

<sup>6</sup> CONFERENZA DELLE REGIONI, “*Documento sulle politiche migratorie*”, approvato in sede congiunta dalla Commissione Affari Comunitari e Internazionali – “Flussi Migratori” e dalla Commissione Politiche Sociali nella seduta del 28 febbraio del 2007.

<sup>7</sup> Articolo 1, lettera o) del Disegno di legge delega 2976 C, *Disciplina dell'immigrazione*.

politiche per l'immigrazione", dell'Assemblea del 19 luglio del 2006, alla proposta n° 6 stabilisce che: *"La mediazione culturale è una dimensione di tutte le politiche di integrazione, dall'accesso ai servizi, all'inserimento lavorativo, alla promozione d'impresa, in particolare cooperativa e alle prestazioni sociali ed è quindi da valorizzare nei diversi contesti. Sulla base della rilevante esperienza negli EE.LL., nella scuola, nella sanità, nei servizi giudiziari ecc., che si sono avvalsi dell'impegno dell'associazionismo e del terzo settore, si ritengono necessarie una definizione da parte delle Regioni della figura del mediatore culturale in termini di profilo professionale, di percorso formativo, di modalità di impiego e la promozione, soprattutto in punti chiave dei servizi, del suo inserimento lavorativo da parte delle stesse Autonomie locali e delle Amministrazioni centrali"*<sup>8</sup>.

La questione del riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale, cruciale nell'ambito delle politiche di integrazione sociale degli immigrati stranieri, solleva, fra l'altro, la necessità di realizzare una coerente *governance* integrata tra Stato, Regioni e Province autonome ed Enti locali nell'ambito dell'immigrazione straniera. La programmazione dell'immigrazione straniera trova il suo fondamento giuridico nelle differenti competenze dello Stato, Enti territoriali ed Enti locali: di competenza esclusiva dello Stato rientrano la regolamentazione dell'ingresso e del soggiorno nel territorio della Repubblica, mentre agli Enti territoriali e agli Enti locali fanno riferimento gli interventi relativi all'inclusione e integrazione sociale dei cittadini stranieri. La demarcazione degli interventi riservati allo Stato e alle Regioni in materia di immigrazione corre lungo la distinzione tra le cosiddette *"politiche dell'immigrazione"*, che riguardano le misure relative alle condizioni di ingresso e di soggiorno degli stranieri, e le *"politiche di integrazione"* - e tra queste rientrano anche quelle di mediazione interculturale -, che riguardano le misure e le attività di inclusione sociale che si rivolgono a tutta la popolazione residente e soggiornante e, quindi, anche agli stranieri ammessi a soggiornare sul territorio italiano. E' competenza esclusiva dello Stato l'insieme delle politiche dell'immigrazione; mentre sono di competenza delle Regioni le politiche di integrazione, e tra queste anche quelle della mediazione interculturale, che giuridicamente si configurano a titolo concorrente od esclusivo, secondo un'articolazione basata su un duplice livello che garantisce al livello regionale un intervento di tipo programmatico e riserva al livello locale le attività propriamente di erogazione e gestione dei servizi.

La distinzione degli ambiti di intervento dei diversi livelli territoriali non solo si basa sulla riforma del Titolo V (2001), ma è singolarmente già tracciata dal D. Lgs n. 286 del 25 luglio 1998, *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione giuridica dello straniero* che attribuisce compiti significativi alle Regioni e agli Enti locali nell'ambito degli interventi sociali da destinare agli immigrati stranieri. Collocandosi nel quadro costituzionale precedente alla riforma del Titolo V, il T.U. sull'immigrazione, riconosce alle Regioni la legittimazione a disciplinare, nelle materie di loro competenza - quale quelle descritte dal già citato articolo 42 che prevede la figura del mediatore interculturale -, interventi a favore dell'integrazione. E' significativo, a tale proposito, quanto disposto dall'art. 1, comma 4, del D.Lgs. 286/98, T.U. sull'immigrazione: *"Nelle materie di competenza legislativa delle regioni, le disposizioni del presente testo unico costituiscono principi fondamentali ai sensi dell'art. 117 della Costituzione. Per le materie di competenza delle regioni a statuto speciale e delle province autonome, esse hanno il valore di norme fondamentali di riforma economico-sociale della Repubblica"*.

---

<sup>8</sup> CNEL, Osservazioni e proposte. Le politiche per l'immigrazione, p.22, [www.portalecnel.it](http://www.portalecnel.it)

## **ATTIVITA' PROMOSSE DALLE REGIONI E PROVINCE AUTONOME**

E' sulla base di questa complessità sistemica del quadro dell'immigrazione straniera e delle figure professionali ad esso collegate e derivate, che la Provincia Autonoma di Bolzano ha promosso e avviato il progetto interregionale "*Interventi finalizzati alla qualificazione delle competenze e delle figure professionali operanti nell'Area umanitaria – Operatore/trice di pace e Mediatore/trice interculturale*" che, attraverso la firma di un protocollo di intesa, vede la partecipazione della Regione Campania, Regione Marche, Regione Piemonte, Regione Toscana, Regione Umbria, Regione Sardegna e con il coordinamento tecnico di Tecnostruttura per le Regioni, ha come fine di giungere al riconoscimento ufficiale e nazionale della figura professionale del mediatore interculturale.

In collaborazione tra il Coordinamento Professioni ed il Comitato di pilotaggio del Progetto Interregionale "*Descrizione e certificazione per competenze e famiglie professionali*", si è proceduto alla definizione e validazione tecnica dello **standard professionale della figura del mediatore interculturale** (all. 1).

Il presente documento è il risultato del successivo confronto con i coordinamenti tecnici delle Commissioni "Affari comunitari e internazionali", "Politiche sociali", "Istruzione, lavoro, innovazione e ricerca", confronto che ha messo in luce l'esigenza di definire in seguito lo *standard formativo* nazionale per la figura del mediatore interculturale.

## **DENOMINAZIONE** **MEDIATORE INTERCULTURALE**

### **DESCRIZIONE**

Il mediatore interculturale è un operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare 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, 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 o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e 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.

### **RIFERIMENTI A SISTEMI DI CLASSIFICAZIONE**

#### **Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM)**

3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale)

**Isfol - Repertorio delle Professioni:** Attività associative — Mediatore culturale

### **AREE DI ATTIVITÀ**

#### **Effettuare intermediazione linguistica**

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

#### **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

#### **Facilitare lo scambio tra immigrato e operatori / servizi / istituzioni / imprese del territorio di riferimento**

- Rielaborare avvisi, comunicazioni, materiali
- Informare gli operatori dei servizi e l'utenza straniera sui rispettivi usi, costumi e codici culturali
- Informare su vincoli, procedure e opportunità nell'accesso e utilizzo dei servizi
- Favorire condizioni di pari opportunità nell'accesso ai servizi
- Mediare nei conflitti di natura discriminatoria

#### **Effettuare mediazione interculturale**

- Preparare il contesto di realizzazione dell'intervento di mediazione con gli operatori dei servizi
- Sviluppare in accordo con gli enti in cui opera proposte e interventi di mediazione interculturale
- Presentare intervento di mediazione interculturale
- Svolgere attività di scambio tra culture
- Agire percorsi di mediazione di comunità
- Validare il progetto del servizio di mediazione interculturale

### **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

### **COMPETENZE**

#### **Analizzare bisogni e risorse dell'utente immigrato**

- Far emergere esigenze e bisogni dell'immigrato
- Identificare criticità relative alla situazione dell'immigrato
- Aiutare l'utente nell'esplicitazione dei propri bisogni, sintomi ed esigenze

#### **Analizzare contesto di intervento**

- 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

#### **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**

- Definire aspetti chiave del servizio di mediazione
- Adeguare gli interventi offerti
- Definire l'offerta dei servizi 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

### **LIVELLO DI COMPLESSITÀ DI ESERCIZIO**

La varietà dei contesti lavorativi in cui opera e la molteplicità dei compiti richiedono competenze di livello medio-alto (con eventuale contestualizzazione e specializzazione in dipendenza dello specifico ambito di lavoro). Autonomia e livello di responsabilità sono connesse al ruolo tecnico che svolge e ai contesti organizzativi in cui si inserisce.

### **INFORMAZIONI DI CONTESTO**

Il mediatore interculturale presta la propria opera presso istituzioni e organismi, sia pubblici che privati, collaborando con gli operatori dei medesimi e affiancandoli nello svolgimento delle loro attività, nelle situazioni in cui l'incontro tra culture o tradizioni differenti ne rende difficile la realizzazione/pianificazione/fruizione.

Trova principalmente impiego nei servizi pubblici e privati di primo contatto: ufficio stranieri, anagrafe, uffici di relazione con il pubblico, centri e servizi per l'impiego, uffici speciali per l'immigrazione, commissariati di polizia, tribunali, carceri, centri di accoglienza, istituzioni formative, servizi sanitari, socio-sanitari, sociali, socio-assistenziali, cooperative e associazioni che promuovono progetti di integrazione socio-culturale.