



PROGETTO COFINANZIATO DAL FONDO EUROPEO  
PER L'INTEGRAZIONE DI CITTADINI DI PAESI TERZI 2007 - 2013  
AZIONE 7 - ANNUALITÀ 2012 - CAPACITY BUILDING

# LA QUALIFICA DEL MEDIATORE INTERCULTURALE

CONTRIBUTI PER IL SUO INSERIMENTO  
NEL FUTURO SISTEMA NAZIONALE  
DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

**DOSSIER DI SINTESI**

GIUGNO 2014

GRUPPO DI LAVORO ISTITUZIONALE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE



PROGETTO COFINANZIATO DAL FONDO EUROPEO  
PER L'INTEGRAZIONE DI CITTADINI DI PAESI TERZI 2007 - 2013  
AZIONE 7 - ANNUALITÀ 2012 - CAPACITY BUILDING

# **LA QUALIFICA DEL MEDIATORE INTERCULTURALE**

CONTRIBUTI PER IL SUO INSERIMENTO  
NEL FUTURO SISTEMA NAZIONALE  
DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

**DOSSIER DI SINTESI**

GIUGNO 2014

GRUPPO DI LAVORO ISTITUZIONALE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

## **Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale, 2014**

### **Coordinamento generale:**

Vice Prefetto Maria Assunta Rosa, Ministero dell'Interno - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, Direzione Centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo

### **Partecipanti:**

Ministero dell'Interno: Mariella De Santis, Elena Petrucci, Daniela Massari, Maria Rita Moro, Maurilia Bove, Eleonora Corsaro, Maria Cristina Longarzia

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: Gloria Carroccio, Marina Rebecchi

Ministero della Giustizia: Elisabetta Pierazzi, Simonetta Casciotti, Donatella Caponetti, Immacolata Cecconi

Ministero della Salute – Istituto Nazionale per la promozione della salute delle Popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (INMP): Santina Amicone, Costanzo Gianfranco

Ministero degli Affari Esteri: Benedetto Giuntini

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca: Vinicio Ongini

Ministero dello Sviluppo Economico: Rossella De Rosa

Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR): Alessandro Pistecchia

Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR): Camilla Orlandi, Giulia Mariani, Serena Martini

Unione Provincie Italiane – Toscana (UPI): Cristina Papucci, Lucia Guarini

Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori (ISFOL): Massimiliano Franceschetti, Simone Casadei, Paola Andreani

Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome: Fabio Menin, Vito Samà

Tecnostruttura delle Regioni: Pamela Ciavoni

Conferenza Stato-Regioni: Antonella Catini

Regione Lazio: Salvatore Segreto

Regione Calabria: Vito Samà

Regione Veneto: Marilinda Scarpa, Roberto Fabian, Fabio Menin

Regione Piemonte: Daniela Simone

Regione Emilia Romagna: Marzio Barbieri

### **Comitato tecnico-scientifico**

Coordinamento dell'Assistenza tecnico-scientifica: Elisabetta Melandri in collaborazione con Lucia Carbonari (CIES).

Esperti del comitato tecnico-scientifico: Claudio Rossi, Massimiliano Fiorucci, Marco Catarci (CREIFOS), Paola Andreani, Simone Casadei, Massimiliano Franceschetti, Riccardo Mazzarella (ISFOL), Andrea Simoncini (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali).

Segreteria tecnico-organizzativa: Kristina Hunanyan, Marta Bernardini, Kleopatra Yura, Priscilla Solis Quinones, Sara Valerio (CIES).

**Redazione del dossier di sintesi:** Elisabetta Melandri, Lucia Carbonari, Annunziata Ricci (CIES).

## INDICE

<b>Premessa</b>	<b>p. 5</b>
<b>Introduzione</b>	<b>p. 6</b>
<b>1. Aggiornamento del contesto di riferimento</b>	
Riferimenti nazionali e regionali sulla mediazione interculturale	<b>p. 10</b>
Il decreto legislativo 13/2013 e la costruzione di un sistema nazionale di certificazione delle competenze	<b>p. 11</b>
<b>2. Percorso di riconoscimento della figura professionale</b>	
Principali risultati del primo Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale (2009)	<b>p. 12</b>
Inserimento nella filiera professionale sociale e nella Classificazione delle professioni (2011)	<b>p. 12</b>
Obiettivi e attività svolte dal Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale (2014)	<b>p. 13</b>
<b>3. Proposta di definizione della qualifica e relative procedure di certificazione</b>	
Definizione della qualifica	<b>p. 14</b>
Requisiti di accesso	<b>p. 20</b>
Indicazioni per la procedura di valutazione	<b>p. 20</b>
Indicazioni sulle caratteristiche della certificazione	<b>p. 22</b>
<b>Conclusioni</b>	<b>p. 23</b>
<b>Allegati</b>	<b>p. 25</b>
Sintesi delle audizioni con stakeholder	
Indagine nazionale sul profilo del mediatore interculturale: il punto di vista dei mediatori, a cura di Massimiliano Fiorucci e Marco Catarci (CREIFOS)	
Interviste sul profilo del mediatore interculturale: il punto di vista degli operatori pubblici, a cura di Claudio Rossi	
Decreto legislativo 13/2013 e relativo power point di sintesi a cura di Paola Andreani (ISFOL)	
Tabella sullo stato dell'arte del dispositivo della mediazione interculturale nelle Regioni/Province autonome (fonte: Portale Integrazionemigranti, dati aggiornati a ottobre 2013)	
Breve bibliografia e sitografia di riferimento sulla mediazione interculturale	



## **Premessa**

La Mediazione Interculturale ormai da anni si conferma essere un dispositivo afferente ad una professione articolata, sempre più richiesta e necessaria nei processi di accoglienza e integrazione degli immigrati.

Il servizio di mediazione è praticato da un numero significativo e in crescita di persone (si stima che siano attivi circa 8.000 mediatori su scala nazionale), perlopiù donne (circa il 70%) che operano nella scuola, nella sanità, agli sportelli pubblici, nel settore della giustizia degli adulti e minorile, nei centri d'accoglienza di primo e secondo livello, nelle questure e in molte situazioni in cui il confronto fra le diversità di cultura, lingua e religione genera incomprensione, conflitto, o comunque rapporti basati primariamente su stereotipi e forme di discriminazione.

L'esperienza di terreno accumulata da anni di tanti mediatori ha indicato con una certa chiarezza non solo la complessità e l'ampiezza delle competenze loro richieste, ma anche i confini della loro professione.

In una società sempre più plurale la necessità di convertire in dinamiche interculturali tanti aspetti della vita sociale dei cittadini è ormai una priorità del vivere civile che va ben oltre l'obiettivo di integrare la popolazione immigrata nella società di accoglienza. Sapere favorire queste dinamiche diventa una competenza necessaria per chiunque si occupi di sociale. In alcuni casi poi si può prefigurare la necessità di impiegare addirittura una figura specialistica, un "operatore di interculturalità", sensibile soprattutto alla decodifica degli stereotipi, che sia in grado di progettare e realizzare interventi che favoriscano dialogo e comprensione. Questa competenza non necessariamente fa perno sulla conoscenza delle lingue e potrebbe essere maturata anche in percorsi di alta formazione specialistica (corsi di laurea e Master).

Il Mediatore Interculturale (di seguito MI) indubbiamente deve poter avere molte competenze di questa figura, ma l'aspetto imprescindibile del suo lavoro ha invece attinenza con la differenza linguistica e culturale insieme. La figura del MI è delimitata da un confine chiaro che la pone limitrofa da un lato all'operatore sociale con spiccate competenze di interculturalità, e dall'altro all'interprete professionale.

Oggi l'operato del mediatore si articola in tante situazioni che vanno dalle più sperimentate forme di servizio, a forme di supporto alle azioni di sistema che pongono in rete l'offerta dei servizi, a forme di consulenza e persino di docenza e progettazione.

La mediazione Interculturale rappresenta ormai una realtà che vede crescere il ruolo e l'impiego di queste figure, ma la poca chiarezza e soprattutto lo scarso riconoscimento del loro lavoro, impongono di normarla con una qualifica validabile e certificabile.

E' per questo motivo che, nel quadro dei progetti finanziati a valere sul Fondo Europeo per l'Integrazione dei Cittadini dei Paesi Terzi (2007-2013) che consentono sperimentazioni innovative per ciò che concerne le politiche di integrazione, e in particolare nell'ambito dell'azione 7 "Capacity Building", il Ministero dell'Interno ha dato avvio alla seconda fase di concertazione istituzionale sulla figura professionale del Mediatore Interculturale.

## Introduzione

Questo dossier di sintesi dà conto del lavoro effettuato nella seconda fase del Gruppo di Lavoro Istituzionale (GLI) sulla mediazione interculturale riunitosi da febbraio a giugno 2014.

Il gruppo ha lavorato con ampiezza di partecipazione e si è mosso con l'intento di fare una ricognizione generale sullo stato dell'arte del Dispositivo della Mediazione Interculturale al fine di poter dare un contributo significativo all'individuazione di una qualifica precisa, con delle competenze afferenti a questa figura professionale e con delle procedure per attestarla, e quindi certificarla, univoche ed equipollenti su tutto il territorio nazionale.

Un comitato scientifico composto da esperti di settore ha assistito questo lavoro facilitando i momenti di scambio, confronto e consultazione e mettendo in campo attività di ricerca sia compilativa che sul campo con diversi strumenti di indagine.

Un lavoro di sinergia e scambio particolarmente intenso e tecnico fra il comitato scientifico ed esperti dell'ISFOL ha consentito di raccordare le risultanze del lavoro effettuato al contesto delle attività che si muovono per razionalizzare e rendere omogenei i processi di repertorizzazione, individuazione, validazione e certificazione delle competenze e delle qualifiche a livello nazionale.

Da questa sinergia, già proficua e presente anche nel precedente lavoro del GLI, si è confermata la certezza che questa qualifica appartenga all'ampia famiglia delle qualifiche del sociale. Tant'è vero che è risultata visione largamente condivisa da tutti gli attori partecipanti o coinvolti dal GLI, che fra i requisiti di maggior importanza per la sua validazione siano centrali le competenze di tipo relazionale.

Tali competenze in realtà sono comuni ad altre categorie di professioni del sociale, in particolare quelle che si attivano nella prevenzione e nel recupero dal disagio e che operano a stretto contatto con utenti che esprimono bisogni e vulnerabilità di carattere sociale, socio sanitario, educativo ecc. Infatti, l'attivazione di attitudini personali quali la propensione all'ascolto attivo, la capacità di empatia, la chiarezza nell'elaborare il proprio vissuto e convertirlo in una risorsa di intuito e comprensione dei bisogni dell'altro, la capacità di agevolare la relazione dell'utente con i servizi al cittadino, la capacità di prevenire e gestire il conflitto, è riscontrabile in molte figure limitrofe al Mediatore Interculturale come l'assistente sociale, lo psicologo, l'educatore, l'operatore di comunità, l'animatore culturale ecc. Stesso dicasi per quelle capacità meno di "servizio" e più di "sistema" che sempre più vengono richieste al Mediatore come il saper progettare interventi, effettuare o collaborare ad azioni di ricerca sulle caratteristiche dell'utenza di riferimento, fornire consulenza e docenza e persino di funzionare da persona risorsa per il consolidamento di sinergie di rete, fungendo da "relais" fra comparti, servizi e situazioni differenti: infatti la presa in carico di qualsiasi categoria con delle vulnerabilità spesso comporta azioni interdisciplinari, intersettoriali, di ricerca attiva, e a valle di consulenza, indirizzo proposta di intervento, orientamento, informazione, accompagnamento.

La specificità del Mediatore sta nel fatto che opera in un campo d'azione dove la differenza linguistica/culturale delle parti in gioco caratterizza tutte le componenti e variabili del suo lavoro: i bisogni non sono solo derivati dal disagio, ma acuti e complicati dalle carenze di comunicazione, i conflitti sono complicati dal pregiudizio e dallo stereotipo culturale, etnico religioso, l'orientamento, l'informazione devono tenere conto del modo in cui i significati vengono trasmessi e recepiti attraverso il filtro della differenza fra culture.

La qualifica deve dunque definire con chiarezza quello che il Mediatore Interculturale è e non è, lasciando ampie aree di sovrapposizione di competenze al suo interno e chiari confini al suo esterno. Essendoci la lingua in campo, ad un estremo esterno alla qualifica ci sarà la competenza di interpretariato professionale e, dal lato opposto, quella di operatore sociale e persino dell'operatore d'interculturalità che può agevolmente essere persona non ferrata in qualche lingua straniera, ma con una sensibilità e delle competenze necessarie

per favorire processi di dialogo e scambio interculturale, sia collettivo che individuale. Tuttavia là dove il fattore linguistico in maggior o minor proporzione è elemento determinante, *conditio sine qua non* dell'intervento, ecco che i contorni della qualifica del Mediatore si chiariscono meglio. Per questo motivo la competenza linguistica, le sue caratteristiche (interpretariato professionale e non professionale, il livello di competenza, ecc.) insieme alla conoscenza delle culture altre da quella della società autoctona, sono stati argomenti di attentissima riflessione per caratterizzare la qualifica, senza però creare eccessive esclusioni.

In quest'ottica non l'essere straniero o autoctono, ma le competenze di vita maturate in un vissuto migratorio o in un contesto dove il contatto con l'alterità culturale e linguistica sia parte integrante della propria esperienza e progetto di vita sono stati identificati come competenze centrali, anche se non facilmente misurabili. E a questo proposito grande enfasi è stata data alla capacità non solo di elaborazione delle parti dolorose/problematiche di tale vissuto, ma anche alla capacità di conciliare fra loro e comprendere diverse identità culturali all'interno di uno stesso vissuto: il mediatore è persona che per favorire la relazione fra le differenze per primo deve averle riconosciute, accettate e poste in relazione fra loro, non secondo schemi basati sugli stereotipi, ma in un sistema identitario flessibile, anche se ben strutturato e solido. Solo su queste premesse identitarie può avvenire una seria introiezione dei principi di terzietà, equi-prossimità, equi-distanza, neutralità e contemporaneamente empatia, comprensione profonda dei bisogni e capacità di interpretazione e restituzione comprensibile degli stessi agli operatori che a tali bisogni sono tenuti a rispondere, tutte componenti delle competenze necessarie, ma anche di un codice deontologico che il mediatore non può far a meno di rispettare per l'efficacia del suo intervento.

Proprio la necessità di stabilire con chiarezza i confini, ancorché ampi ed inclusivi e, contemporaneamente, la convinzione che le tante esperienze di mediazione maturate sul campo, articolate e molto efficaci nei loro risultati, meritassero -al pari di percorsi formativi formali- di essere accreditate per l'accesso alla qualifica, hanno mosso le riflessioni e fatto scaturire le indicazioni di questo documento.

In coerenza con questi motivi il principale intento metodologico alla base del lavoro di ricerca e consultazione è stato quello di individuare il perimetro di questa qualifica, conciliando opposte esigenze:

-fare in modo che la sua definizione potesse dare indicazioni di qualità accertabili, ma essere anche il più inclusiva possibile delle competenze disparate e talvolta anche lontane fra loro che si richiedono ad un mediatore interculturale, così che la sua attestazione potesse includerle tutte secondo una logica di standard minimo indispensabile;

-riconoscere pari valore ed equipollenza di titolo di accesso alla qualifica sia alle competenze acquisite tramite percorso formativo formale che a quelle acquisite tramite percorsi non formali e informali ponendo in evidenza le corrispondenze fra le competenze necessarie riscontrate da un'analisi della professione agita sul terreno e quelle raggiunte in esito ad un percorso formativo.

La premessa condivisa da tutti gli attori di questo lavoro è stata la convinzione che questo sforzo andasse nella direzione di:

1. Dare dignità e mettere in trasparenza una figura professionale la cui attività è nella realtà già molto diffusa e determinante per il buon funzionamento di servizi pubblici e per l'attuazione di pratiche di accoglienza ed integrazione dei cittadini immigrati;
2. stabilire dei parametri minimi e comuni dello standard professionale per poter individuare e applicare degli indicatori di valutazione della qualità delle prestazioni, univoci e il più possibile oggettivi;
3. ampliare l'opportunità d'impiego di queste figure professionali, garantendo la spendibilità della qualifica su tutto il territorio nazionale;

4. porre le basi per una successiva comparazione e ricerca di equipollenza della qualifica nel contesto europeo.

Gli strumenti per articolare la proposta che segue sono stati:

1. La ricognizione delle risultanze del precedente Lavoro del GLI<sup>1</sup>, il documento della Conferenza delle Regioni<sup>2</sup>, del CNEL<sup>3</sup>, la ricerca sul dispositivo dell'ISFOL<sup>4</sup>, e letteratura varia sull'argomento pubblicata dal 2009 ad oggi<sup>5</sup>;

2. una ricognizione delle dimensioni quantitative (diffusione crescente su tutti i territori del suo impiego) e qualitative (articolazione sempre crescente di ruoli in situazioni molto differenti fra loro, in settori e in territori con caratteristiche dell'offerta e dei bisogni della popolazione immigrata altrettanto differenti fra loro);

3. una ricognizione sulle motivazioni che inducono a ritenere importante la normazione di questa qualifica a livello nazionale e sulla validazione e attestazione/certificazione della stessa;

4. una comparazione e correlazione fra i risultati di normazione della qualifica a livello regionale che ha tenuto conto dei risultati anche di nuove regioni che si sono aggiunte al novero di quelle che già l'avevano normata nel 2009, e che in molti casi nell'individuare e validare le competenze che la identificano hanno tenuto conto anche degli indirizzi già emersi dal precedente lavoro del GLI;

5. una sintesi dei principali elementi scaturiti dalle consultazioni dei principali stakeholder della Mediazione (mediatori, operatori dei servizi pubblici dove l'impiego del dispositivo è largamente utilizzato, gestori di servizi di mediazione e dei percorsi della loro formazione previa ed in itinere, esperti di settore anche di tipo accademico e disciplinare) che hanno contribuito con il loro punto di vista rispetto ai temi dell'individuazione della qualifica (identificazione delle sue componenti in termini di Unità di Competenza), e della sua validazione e certificazione;

6. una sintesi delle indicazioni emerse dalla somministrazione di un questionario ad un largo raggio di mediatori finalizzato ad approfondire il punto di vista dei mediatori stessi sul loro lavoro, sulle competenze maggiormente attivate e sulle loro opinioni rispetto a standard professionali, formativi e alla loro relativa validazione;

7. una sintesi delle risultanze delle interviste strutturate rivolte agli operatori pubblici che questo dispositivo attivano e/o ne sono beneficiari sui territori;

8. una sintesi e correlazione fra le visioni sul dispositivo e sulla qualifica espresse dal livello nazionale e dai territori;

9. una sintesi fra le competenze necessarie per effettuare efficaci interventi di mediazione che rispondono a bisogni che si evidenziano nelle situazioni di emergenza e straordinarietà, e quelle più strutturate e pianificabili, così come fra quelle tipiche della prima e seconda accoglienza e quelle utili a servizi e dispositivi che favoriscono l'integrazione a medio e lungo termine.

---

<sup>1</sup> Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale, Ministero dell'Interno-Dipartimento per le Libertà Civili e per l'Immigrazione-Direzione Centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo, Assistenza tecnica e scientifica del CIES Onlus "Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale", 21 dicembre 2009;

<sup>2</sup> Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale", 8 aprile 2009;

<sup>3</sup> CNEL, Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, "Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative", Roma, 2009;

<sup>4</sup> Casadei S., Franceschetti M. (a cura di), "Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito, Spagna). Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze", Report di ricerca, Strumenti ISFOL, Roma, 2009;

<sup>5</sup> Si veda la bibliografia allegata.

Particolarmente strategica nel lavoro effettuato è stata l'aver avuto l'opportunità di collegare il lavoro del GLI con l'esperienza in corso dei Tavoli di attuazione del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013<sup>6</sup>, n.13, che ha fornito aggiornamenti rispetto al processo di individuazione delle qualifiche a livello nazionale e allo scenario generale che tale processo produrrà in termini di step, di attori del processo e di criteri e metodologie per applicare le procedure di certificazione. La grande novità dell'adeguamento dell'Italia agli standard europei in merito alla validazione e certificazione delle competenze acquisite in percorsi paralleli (formali, non formali ed informali) consente alla figura del mediatore di inserirsi in un quadro di riconoscimento molto più vicino alle caratteristiche della sua professione che in passato. Infatti, il vincolare l'accesso alla eventuale qualifica solo all'esito di un percorso formativo formale, universitario o professionale, ne limitava il riconoscimento all'esclusivo conseguimento di diplomi rilasciati in seguito a corsi che non sempre erano accessibili e la cui frequenza era talmente sporadica (in alcune regioni più che in altre) che l'output formativo non sempre corrispondeva al fabbisogno di competenze di mediazione necessarie per i mutevoli bisogni linguistici e culturali delle diverse componenti dei flussi migratori.

Dalla collaborazione con gli esperti di questo contesto nazionale è scaturito il tentativo di costruire la proposta presentata al capitolo tre con le relative indicazioni, sistematizzate in una griglia e con delle caratteristiche descrittive tali da poter essere utili alla definitiva individuazione di uno "standard minimo condiviso" da tutte le Regioni, in Conferenza Stato-Regioni, dal momento che a sua volta è frutto di una impostazione che è sintesi fra le visioni dei principali stakeholder del dispositivo di Mediazione Interculturale a livello Istituzionale nazionale (i Ministeri coinvolti nel lavoro), e che tiene conto anche del processo che a livello nazionale sta portando al riordino di tutte le qualifiche tramite il decreto legislativo 13/2013 e i lavori dei tavoli tecnici da esso scaturiti.

---

<sup>6</sup> Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. (13G00043).

## 1. Aggiornamento del contesto di riferimento

### **Riferimenti nazionali e regionali sulla mediazione interculturale**

Negli ultimi anni, la mediazione interculturale, quale strumento fondamentale di integrazione e coesione sociale tra cittadini di origine straniera e autoctoni, ha continuato a trovare riconoscimento sia nel contesto nazionale che, soprattutto, in quello regionale.

Dal punto di vista nazionale, non sono intervenute rilevanti novità normative a riguardo; tuttavia si riscontrano alcuni riferimenti sulla figura del mediatore all'interno di documenti programmatici e linee guida; in particolare, nel *Piano per l'integrazione nella sicurezza*<sup>7</sup> del 2010, la presenza del mediatore linguistico-culturale viene considerata al fine di favorire l'accesso al lavoro (cfr. p.14, 15), ai servizi essenziali (cfr. p.18), e socio-sanitari-assistenziali (cfr. p.19) della popolazione immigrata.

Nel contesto educativo, le *Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri* del MIUR (febbraio 2014) citano la presenza del mediatore culturale in riferimento al coinvolgimento e alla partecipazione delle famiglie, laddove ci sia bisogno di "superare le difficoltà linguistiche ed anche per facilitare la comprensione delle scelte educative della scuola" (p.12).

In ambito sanitario, l'art.14 del decreto legge 158/2012 riconosce l'Istituto Nazionale per la Promozione della Salute delle Popolazioni Migranti (INMP) come ente pubblico e gli attribuisce anche la funzione di Centro Nazionale per la mediazione transculturale in campo sanitario.

A livello regionale, sono stati rilevati interventi tesi a definire la figura del mediatore e/o a considerarne l'impiego nei seguenti contesti:

-Regione Basilicata (D.G.R. 1952/2011). Allegato A "Programma Regionale Immigrazione 2011", dove si prevede l'inserimento di mediatori interculturali nell'ambito dell'informazione, della sensibilizzazione, della comunicazione istituzionale e dell'inclusione sociale.

-Regione Calabria (D.D.G.R. 807/2011). Si prevedono percorsi formativi e di inserimento lavorativo per mediatori interculturali tramite indizione di Avviso Pubblico.

-Regione Liguria (D.G.R. 91/2010). Nel Piano regionale triennale per l'Integrazione dei cittadini stranieri immigrati 2009-2011 ai sensi della L.R. n. 7/2007, si fa riferimento all'impiego della mediazione interculturale (pagine 22-26).

-Regione Marche (D.G.R. 242/2010) Approvazione del profilo professionale di base per "Mediatore Interculturale" e del relativo standard formativo. Allegato A: profilo professionale e formativo del mediatore interculturale di base.

-Regione Molise (D.G.R. 818/2010), nell'ambito del progetto Sistema Territoriale Attività Regionali (D.G.R. 818/2010) è stato attivato un percorso formativo per l'acquisizione della qualifica di Mediatore Interculturale.

---

<sup>7</sup> Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, *Italia 2020 Piano per l'integrazione nella sicurezza. Identità e Incontro*, 10 giugno 2010.

-Regione Puglia (D.G.R. 912/2012), sulla base della D.G.R. 405/2009 (riorganizzazione della rete dei consultori) "Programma per la mediazione culturale nei consultori familiari. Approvazione Linee Guida alle ASL e Schema avviso pubblico di selezione".

-Regione Sardegna (D.G.R. n.31-9/2011). Piano Annuale per l'Immigrazione 2012, riferimento a p.13.

-Regione Valle d'Aosta (D.G.R. 2506/2012) "Approvazione di modificazione dello schema di procedimento di certificazione degli apprendimenti formali, non formali e informali, ai fini dell'iscrizione all'elenco regionale aperto dei mediatori interculturali operanti in Valle d'Aosta".

-Regione Veneto (D.G.R. 1631/2012) "Programma di iniziative e di interventi in materia di Immigrazione anno 2012", in cui si parla di valorizzazione e aggiornamento dei mediatori linguistico-culturali (pp. 12,17,19,21,22, 23).

-Provincia Autonoma di Bolzano (L.P. n. 12/2011) Integrazione delle cittadine e dei cittadini stranieri, art.9- istituzione elenco provinciale delle mediatrici e dei mediatori in possesso delle necessarie competenze professionali.

Molteplici sono stati inoltre gli apporti di tipo teorico sulla mediazione interculturale afferenti a diverse categorie: ricerche di settore; testi di riferimento; rapporti elaborati molto spesso all'interno di specifici progetti finanziati con Fondi Europei (in particolare il Fondo Europeo per l'Integrazione dei Cittadini dei Paesi terzi e il Fondo Sociale Europeo). A mero titolo esemplificativo si citano: "La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia Romagna", Report di ricerca, Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali-Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'integrazione sociale, Regione Emilia Romagna (maggio 2010); "Ricerca sulla strutturazione e l'impatto della mediazione linguistico-culturale all'interno dei progetti integrati nello SPRAR", Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati-SPRAR, Centro Informazione Educazione Sviluppo-CIES, (2010); [Realizzazione di un servizio relativo al progetto denominato "Promozione di una rete di mediatori linguistico-culturali rom e sinti" nelle regioni obiettivo convergenza – CIG 258614170F-Rapporto intermedio], Fondo Sociale Europeo, Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per le Pari Opportunità, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Istituto di Ricerche Educative e Formative-IREF, (2012); [Report di monitoraggio- Progetto "Interlab. Servizio di mediazione culturale ed interculturale in Calabria], Regione Calabria - Settore Politiche Sociali, Politiche della Famiglia, Servizio Civile, Volontariato, Terzo Settore, Cooperativa Sociale Promidea, (2014); [Report rilevazione-Istituzione Registro Mediatori-Tavolo di Consultazione Regionale], Regione Veneto (2014).

Per una maggiore panoramica sul tema, si rimanda all'allegato relativo a una breve bibliografia e sitografia di riferimento sulla mediazione interculturale.

Tali interventi ed elaborazioni segnalano una volontà diffusa di pianificazione e armonizzazione del dispositivo della mediazione interculturale facendo pertanto emergere ancor più la necessità di una sua regolamentazione a livello nazionale.

### **Il decreto legislativo 13/2013 e la costruzione di un sistema nazionale di certificazione delle competenze**

Il decreto legislativo del 16 gennaio 2013, n.13<sup>8</sup>, in attuazione di quanto disposto dall'art.4, co.58-68, della Legge 92/2012 relativa alla riforma del mercato del lavoro, promuove l'apprendimento permanente quale diritto alla persona e assicura a tutti pari opportunità di riconoscimento e valorizzazione del patrimonio

<sup>8</sup> Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. (13G00043).

culturale e professionale acquisito lungo l'arco della vita, in una prospettiva personale, civica, sociale e occupazionale.

Il percorso di riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale ha ricevuto pertanto un ulteriore stimolo fondamentale da tale decreto che fornisce il contesto all'interno del quale tale figura dovrà necessariamente collocarsi. A tal scopo, come verrà nel dettaglio descritto in seguito, il Gruppo di Lavoro Istituzionale (GLI) sulla mediazione interculturale coordinato dal Ministero dell'Interno-Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione-Direzione Centrale per le Politiche dell'Immigrazione e dell'Asilo, ha svolto le proprie attività in linea con i principali interventi di attuazione del decreto<sup>9</sup>- ovvero la costituzione del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali e la definizione degli standard minimi del sistema nazionale di certificazione- affinché quanto elaborato sulla mediazione interculturale confluisse nel sistema definito dal decreto stesso, in un'efficace ottica interistituzionale.

## **2. Percorso di riconoscimento della figura professionale**

### **Principali risultati del primo Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale (2009)**

Il Gruppo di Lavoro Istituzionale per la promozione della mediazione interculturale del 2009 aveva elaborato le *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* (dicembre 2009) a partire da documenti principi quali: *Riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* (aprile 2009) della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome; *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative* del Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (ottobre 2009); *Il mediatore culturale in sei Paesi europei*, Collana Strumenti ISFOL<sup>10</sup> (dicembre 2009).

Tra i principali risultati di tale lavoro ci furono la denominazione della figura, il "mediatore interculturale", la condivisione di standard formativi e soprattutto la necessità di riconoscere tale figura tenendo in ugual conto sia i diversi percorsi formativi (corsi di formazione professionale regionali, corsi universitari...ecc.) sia il valore attribuito all'esperienza sul campo e alle conoscenze e competenze maturate con percorsi informali e non formali. Si era espressa quindi la necessità di definire non solo la qualifica ma anche un protocollo della sua attestazione valido a livello nazionale e condiviso da tutte le regioni, non necessariamente vincolato a percorsi formativi formali ma basato su una adeguata procedura di validazione delle conoscenze, competenze e attitudini.

### **Inserimento nella filiera professionale sociale e nella Classificazione delle professioni (2011)**

Tra le tappe da realizzare e individuate dal GLI del 2009 figurava anche l'inserimento ufficiale della figura professionale del mediatore all'interno della Classificazione delle professioni in Italia (CP Istat 2011). Ciò è avvenuto, per cui la figura del mediatore interculturale appare nell'ambito dell'attuale Classificazione delle professioni" (CP 2011) come voce appartenente all'Unità professionale 3.4.5.2.0 "Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale" la cui descrizione di dettaglio recita "*Le professioni classificate in questa unità forniscono servizi finalizzati a prevenire il disagio di adulti in difficoltà di inserimento sociale e lavorativo, a rimuovere l'emarginazione sociale di bambini e adolescenti, a riabilitare adulti e minori in prigione, in libertà*

<sup>9</sup> Coordinati da un Comitato Tecnico Nazionale (enti pubblici titolari, Min. P.A., MEF, Dip. Politiche europee).

<sup>10</sup> A cura di Simone Casadei e Massimiliano Franceschetti.

*vigilata e fuori dal carcere e a recuperare alla vita attiva adulti scoraggiati o ritirati dal lavoro”*<sup>11</sup>. Questa unità professionale è compresa nell’ambito del Grande Gruppo 3 “Professioni tecniche” la cui descrizione recita *“Il terzo grande gruppo comprende le professioni che richiedono conoscenze tecnico-disciplinari per selezionare e applicare operativamente protocolli e procedure – definiti e predeterminati – in attività di produzione o servizio. I loro compiti consistono nel coadiuvare gli specialisti in ambito scientifico, sanitario, umanistico, economico e sociale, afferenti alle scienze quantitative fisiche, chimiche, ingegneristiche e naturali, alle scienze della vita e della salute, alle scienze gestionali e amministrative; nel supervisionare, controllare, pianificare e garantire il corretto funzionamento dei processi di produzione e nell’organizzare i relativi fattori produttivi; nel fornire servizi sociali, pubblici e di intrattenimento; nell’eseguire e supportare performance sportive. Il livello di conoscenza richiesto dalle professioni comprese in questo grande gruppo è acquisito attraverso il completamento di percorsi di istruzione secondaria, post-secondaria o universitaria di I livello, o percorsi di apprendimento, anche non formale, di pari complessità”*<sup>12</sup>.

Le unità professionali della filiera delle professioni sociali sono state ancorate alla classificazione internazionale ISCO 08 (– 3412 Social work associate professionals - Social work associate professionals administer and implement social assistance programs and community services and assist clients to deal with personal and social problems).

L’inserimento all’interno di queste classificazioni favorisce la trasparenza della professione sia in termini quantitativi (rilevazioni curate dall’ISTAT) che qualitativi (indagini sui fabbisogni formativi, competenze, valori di riferimento propri della professione).

### **Obiettivi e attività svolte dal Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale (2014)**

Il Gruppo di Lavoro Istituzionale<sup>13</sup> (GLI) sulla mediazione interculturale ha raccolto i risultati di quanto compiuto nel 2009 e di quanto sviluppatosi a partire da allora, al fine di far progredire il riconoscimento della figura del mediatore interculturale. Se il GLI del 2009 aveva tracciato un quadro ampio dell’esistente sulla mediazione interculturale da tutti i punti di vista (standard formativo, settori di intervento, attori della mediazione...ecc.) e soprattutto aveva individuato la necessità di definire la qualifica e un protocollo per la sua attestazione valido per l’intero territorio nazionale, il nuovo GLI è partito proprio dal recepire l’espressione di questo bisogno e si è posto perciò l’obiettivo di definire in modo più puntuale i parametri della qualifica e soprattutto di proporre modalità idonee per l’individuazione, la valutazione e l’attestazione delle competenze di tale qualifica. A tal fine, si sono pianificate attività di vario tipo: incontri in plenaria del Gruppo di Lavoro, audizioni con vari stakeholder (associazioni di mediatori/ mediatori; enti gestori del servizio di mediazione; operatori pubblici fruitori del servizio di mediazione; esperti del settore), elaborazione di un questionario on line per la raccolta del punto di vista dei mediatori sul processo in atto finalizzato al riconoscimento della loro professione e interviste semi-strutturate a rappresentanti istituzionali con molta esperienza nell’ambito della mediazione.

Alla luce del decreto legislativo 13/2013 -in precedenza descritto- il GLI ha potuto avvalersi di contatti con i referenti politici e tecnici che si stanno occupando della sua attuazione, affinché quanto elaborato e presentato nel prossimo capitolo potesse confluire ed essere in sintonia col sistema previsto da tale decreto.

<sup>11</sup> Fonte: CP Istat 2011.

<sup>12</sup> Fonte: CP Istat 2011.

<sup>13</sup> Coordinato dal Ministero dell’Interno-Dipartimento per le Libertà Civili e l’Immigrazione-Direzione Centrale per le Politiche dell’Immigrazione e dell’Asilo- con il supporto tecnico scientifico del Centro Informazione Educazione allo Sviluppo (CIES), e composto da rappresentanti di diverse Amministrazioni Centrali e Regionali: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero della Giustizia, Ministero della Salute, Ministero degli Affari Esteri, MIUR, MISE, Presidenza del Consiglio-UNAR, ANCI-SPRAR, UPI (Toscana), ISFOL, Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, Tecnostruttura, Conferenza Stato-Regioni, Regione Lazio, Regione Calabria, Regione Veneto, Regione Piemonte, Regione Emilia Romagna.

### 3.Proposta di definizione della qualifica e relative procedure di certificazione

#### Definizione della qualifica

##### Mediatore interculturale

<b>Referenziazioni del profilo</b>	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca</p>
<b>Livello EQF</b>	<p>5 (numero guida EQF indicato nella classificazione delle professioni rispetto al codice 3.4.5.2.0 - tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale)</p>
<b>Descrizione sintetica della figura</b>	<p>Il mediatore interculturale è un operatore sociale in grado di realizzare interventi di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione non professionale e di mediazione sociale; promuovere la mediazione interculturale come dispositivo di sistema nelle politiche di integrazione; ottimizzare la rete e migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi; potenziare il ruolo professionale del mediatore e trasferire il <i>Know How</i> a mediatori junior e operatori dei servizi.</p>
<b>Descrizione delle attività</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale</li> <li>• Realizzazione di interventi di interpretariato e traduzione non professionale</li> <li>• Accompagnamento e supporto diretto all'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche</li> <li>• Ottimizzazione delle relazioni fra l'utente straniero e le istituzioni in contesti di emergenza (prima accoglienza, sbarchi, pubblica sicurezza) e ordinari (sanità, scuola, pubblica amministrazione, giustizia, ecc.)</li> <li>• Orientamento degli utenti nella rete dei servizi e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate</li> <li>• Realizzazione di interventi di mediazione sociale, prevenzione e gestione di situazioni di conflitto, individuale e sociale</li> <li>• Informazione e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative) presso le comunità immigrate</li> <li>• Agevolazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra comunità immigrate</li> <li>• Progettazione di interventi di integrazione interculturale fra comunità straniere ed autoctone</li> <li>• Supporto alle istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità "migrant friendly"</li> <li>• Partecipazione e cura nelle esperienze e nei processi di apprendimento e sviluppo professionale di Mediatori interculturali junior</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistenza alle indagini conoscitive sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità immigrate.</li> </ul>
--	---

**Titolo Unità di competenza 1:** Realizzare interventi di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione non professionale e di mediazione sociale

**Risultato atteso:** Facilitare la relazione fra immigrato e società di accoglienza in situazioni sia di ordinarietà che di emergenza, attraverso interventi di mediazione linguistico-culturale, e di mediazione sociale

Abilità	Conoscenze
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Decodificare la comunicazione verbale e non verbale</li> <li>2 Identificare i bisogni anche aiutando a farli emergere</li> <li>3 Tradurre i bisogni in modo comprensibile nel contesto di riferimento (sanità, scuola, giustizia, ecc..)</li> <li>4 Mediazione</li> <li>5 Animazione sociale</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) contesto migratorio generale e situazione gruppo/comunità nel Paese di accoglienza</li> <li>b) cultura d'origine dell'utente immigrato</li> <li>c) cultura e caratteristiche del sistema Paese della società di accoglienza e del contesto settoriale (sanità, scuola, giustizia, ecc) dell'intervento</li> <li>d) lingua italiana (minimo liv.B1)</li> <li>e) lingua straniera (minimo liv.C1)</li> <li>f) problematiche e disagi specifici declinati in base agli utenti (genere, fasce d'età, religione, livello di vulnerabilità) ai settori (sanità, scuola, giustizia, prima e seconda accoglienza, ecc.) al livello di urgenza/emergenza dell'intervento (primo approdo, pronto soccorso, ecc.)</li> <li>g) elementi di legislazione sull'immigrazione e normative settoriali</li> <li>h) elementi di antropologia, psicologia, e sociologia transculturale</li> <li>i) elementi di linguistica</li> <li>l) elementi deontologici: di terzietà, equidistanza, equi-prossimità, imparzialità, rispetto del segreto professionale, ecc.</li> <li>m) tecniche base di interpretariato e traduzione</li> <li>n) tecniche di comunicazione interpersonale e interculturale</li> <li>o) tecniche di ascolto attivo</li> <li>p) tecniche di animazione sociale</li> <li>q) tecniche di prevenzione e risoluzione dei conflitti</li> </ol>

	r) informatica di base
--	------------------------

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo Unità di competenza 1</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Realizzare interventi di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione non professionale e di mediazione sociale	Le operazioni di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione non professionale e di accompagnamento ai servizi e di mediazione sociale	<p>Ascolto attivo e selezione del registro linguistico</p> <p>Colloquio con utente immigrato/operatore italiano</p> <p>Traduzione documenti, materiali informativi, comunicati, avvisi, ecc.</p> <p>Raccolta bisogni e disagi (espresi e latenti) dell'utente straniero</p> <p>Sostegno all'operatore dei servizi nella decodifica della domanda espressa</p> <p>Affiancamento dell'operatore nella presa in carico dell'utente</p>

**Competenza a presidio delle seguenti attività:**

- Realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale
- Realizzazione di interventi di interpretariato e traduzione non professionale
- Accompagnamento e supporto diretto all'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche
- Ottimizzazione delle relazioni fra l'utente straniero e le istituzioni in contesti di emergenza (prima accoglienza, sbarchi, pubblica sicurezza) e ordinari (sanità, scuola, pubblica amministrazione, giustizia, ecc.)
- Realizzazione di interventi di mediazione sociale, prevenzione e gestione di situazioni di conflitto, individuale e sociale
- Informazione e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative) presso le comunità immigrate.

<b>Titolo Unità di competenza 2:</b> Promuovere, anche attraverso il supporto alla progettazione di singoli interventi, la mediazione interculturale come dispositivo di sistema nelle politiche di integrazione	
<b>Risultato atteso:</b> sostenere la mediazione interculturale come approccio strategico e operativo di integrazione, presso i diversi interlocutori che compongono il sistema, attraverso azioni di informazione a progettazione di interventi specifici di integrazione e di sostegno al dialogo interculturale fra diverse comunità	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
Abilità della competenza 1 + 1 Lavorare in rete 2 Lavorare in équipe 3 Collaborare in progettazione di interventi	Conoscenze della competenza 1 + a) elementi di progettazione b) tecniche di lavoro di gruppo e conduzione di gruppi c) sistemi di rete delle risorse pubbliche e della società civile del territorio di intervento

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo Unità di competenza 2</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Promuovere, anche attraverso il supporto alla progettazione di singoli interventi, la mediazione interculturale come dispositivo di sistema nelle politiche di integrazione	Le operazioni di sviluppo di interventi di integrazione e di sostegno al dialogo interculturale fra le diverse comunità: azioni di informazione e supporto alla progettazione di interventi	Assistenza nella definizione di strategie e nella progettazione di interventi di integrazione Supporto comunicativo in équipe multiprofessionali Attivazione di interventi di sensibilizzazione a sostegno dell'integrazione

**Competenza a presidio delle seguenti attività:**

- Progettazione di interventi di integrazione interculturale fra comunità straniere ed autoctone
- Agevolazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra comunità immigrate.

<b>Titolo Unità di competenza 3:</b> Ottimizzare la rete e migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi	
<b>Risultato atteso:</b> Ottimizzare le potenzialità della rete di servizi presenti sul territorio e proporre miglioramenti delle modalità di erogazione dei servizi stessi rivolti alle comunità immigrate e ai singoli immigrati, in una logica "migrant friendly".	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
Tutte le abilità della competenza 2 + 1 Collaborare in attività di analisi sulla rete dei servizi, sui bisogni e sulle risorse della popolazione immigrata	Tutte le conoscenze della competenza 2 + a) funzionamento dei servizi pubblici d' intervento e degli altri correlati b) elementi del funzionamento della rete dei servizi della società di accoglienza e dei paesi di provenienza dell'utente straniero. c) elementi di metodologia della ricerca sociale d) tecniche di monitoraggio e valutazione degli interventi

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo Unità di competenza 3</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Ottimizzare la rete e migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi	Azioni di consulenza per il miglioramento dell'organizzazione ed erogazione dei servizi	Assistenza alla definizione di nuovi servizi o miglioramento dei servizi erogati in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata per favorirne l'accesso e la fruizione.  Coordinamento con gli operatori della rete territoriale per il miglioramento dei servizi  Supporto comunicativo in équipe multiprofessionali

**Competenza a presidio delle seguenti attività:**

- Supporto alle istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità "migrant friendly"
- Orientamento degli utenti nella rete dei servizi e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate.

<b>Titolo Unità di competenza 4:</b> Potenziare il ruolo professionale di mediatore e trasferire il <i>know how</i> a mediatori junior e operatori dei servizi	
<b>Risultato atteso:</b> Potenziare le proprie competenze anche attraverso la partecipazione diretta ad azioni di ricerca sulla realtà dell'immigrazione e trasferire il <i>know how</i> a mediatori e operatori, sostenendone lo sviluppo professionale e i processi di apprendimento	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
Tutte le abilità della competenza 3 + 1. Tutoraggio di elementi junior 2. Docenze e codocenze sul tema del dialogo interculturale, della mediazione linguistico culturale ed interculturale rivolte sia a mediatori che operatori autoctoni	Tutte le conoscenze della competenza 3 + a) Elementi di didattica generale b) Elementi di pedagogia interculturale

**Indicazioni per la valutazione delle competenze**

<b>Titolo Unità di competenza 4</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Potenziare il ruolo professionale di mediatore e trasferire il <i>know how</i> a junior e operatori dei servizi	Operazioni di tutoraggio, docenza/codocenza e di consulenza per attività di ricerca	Erogazione di interventi formativi sul dispositivo della mediazione interculturale  Trasmissione di elementi conoscitivi sulla realtà migratoria e sui fabbisogni degli stranieri

**Competenza a presidio delle seguenti attività:**

- Partecipazione e cura nelle esperienze e nei processi di apprendimento e sviluppo professionale di Mediatori interculturali junior
- Assistenza alle indagini conoscitive sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità immigrate.

## Requisiti di accesso

Al fine dell'ammissione alla procedura per l'ottenimento della qualifica si ritengono necessari i seguenti requisiti:

- Maggiore età;
- Se cittadino straniero, permanenza in Italia da almeno due anni con regolare permesso di soggiorno;
- Diploma di scuola secondaria. Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, in assenza di un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello di scolarizzazione, si ritiene valida la presentazione di un'autocertificazione che attesti il possesso del suddetto titolo;
- Buona conoscenza della lingua italiana (almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue)
- Ottima conoscenza di almeno una lingua straniera (almeno al livello C1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue)
- Aver svolto un percorso formativo professionalizzante, il cui esito sia stato l'ottenimento di qualifica regionale di Mediatore Interculturale o altro percorso simile nel contesto, pubblico o privato, della formazione professionale o della formazione Universitaria,  
oppure  
avere maturato esperienza sul campo specifico della mediazione comprovata da attestati di servizio durante un periodo minimo di due anni con continuità e per un volume di ore di servizio non inferiore a 500 ore.

## Indicazioni per la procedura di valutazione

### 1. Componenti fondamentali della procedura di valutazione

#### • **Analisi dei documenti di accesso**

-verifica del possesso dei requisiti di accesso

#### • **Analisi del dossier personale formativo lavorativo**

-CV e lettera motivazionale

-attestati di formazione

-attestati di servizio

-lettere di referenze

-diplomi e certificati

#### • **Valutazione della competenza linguistica:**

- se straniero, verifica della conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (QCER): comprensione (ascolto, lettura), parlato (interazione orale e produzione orale), scritto (produzione scritta);

- sia per italiani che stranieri, verifica della conoscenza della lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (QCER): comprensione (ascolto, lettura), parlato (interazione orale e produzione orale), scritto (produzione scritta);

- verifica tramite simulazione delle capacità di traduzione e interpretariato non professionale.

- **Valutazione delle conoscenze disciplinari essenziali e di base:**

-Giuridiche (Costituzione, Diritti e doveri, norme sull'immigrazione...ecc.)

-Elementi di base del sistema Paese: normative e modelli di funzionamento della rete dei servizi pubblici

-Elementi di comunicazione interpersonale

-Elementi di antropologia e psicologia

-Teorie e tecniche della mediazione culturale e della mediazione linguistico culturale

-Elementi di deontologia della figura professionale del Mediatore Interculturale

-Elementi di pedagogia ed educazione interculturale

-Informatica di base

Per un elenco dettagliato delle conoscenze disciplinari si veda griglia al capitolo 3.

- **Verifica degli aspetti significativi del vissuto migratorio e/o del grado di prossimità alle tematiche migratorie** tramite colloquio motivazionale

- **Verifica di attitudini e capacità di mediazione, di adesione a principi deontologici, di problem solving, di comunicazione e di decodifica dei significati verbali e non verbali nella relazione straniero/istituzioni** tramite l'osservazione in setting di role-playing e l'analisi di casi studio rappresentativi delle varie attività (informazione, orientamento, accompagnamento, soluzione o prevenzione del conflitto ecc.) e settori della mediazione (sanità, scuola, accoglienza, giustizia, ecc.).

## 2. Competenze fondamentali dei soggetti valutatori

- **Competenze disciplinari specifiche:**

-docenti nelle discipline di cui si richiede conoscenza (anche solo di elementi)

-psicologo per aspetti attitudinali

- **Competenze di terreno:**

-un esperto di mediazione dal punto di vista formativo e gestionale

-un mediatore senior

- **Competenze linguistiche:**

-persone di madre lingua di alto profilo nella lingua straniera di riferimento

-docente di italiano L2

## 3. Attori delle procedure di individuazione, validazione e certificazione

- **Enti titolari e titolati**

Gli enti titolari di tali procedure a norma di legge sono MIUR, Regioni e Province autonome, MLPS e MISE. Considerando che, stando al decreto 13/2013, tali enti titolari possono autorizzare e accreditare enti pubblici o privati nei propri ambiti di competenza ad erogare in tutto o in parte servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze, è prevedibile che sarà necessario identificare i parametri di competenza di tali enti affinché siano titolati a svolgere tale ruolo.

- **Azioni preliminari alla procedura di valutazione**

Prima ancora del ruolo di “titolati” alla certificazione in toto o in parte come sopra accennato, un ruolo indispensabile avranno gli attori del terzo settore o associazioni e cooperative di categoria (mediatori) nelle attività di assistenza nella preparazione al momento della valutazione, ovvero:

- \*nell’identificazione delle competenze individuali,
- \*nella composizione del dossier personale formativo e professionale (raccolta di attestati e documenti oggettivi e sostegno alla narrazione delle proprie esperienze in formato comprensibile nel CV e nel dossier generale)
- \* nella preparazione previa sugli elementi disciplinari richiesti (suggerimenti di testi, e normative di base)
- \*nella simulazione del setting d’esame sia quello tradizionale orale e scritto sia in quello realizzato attraverso metodiche come il gioco di ruolo e i casi studio.

### **Indicazioni sulle caratteristiche della certificazione**

La certificazione si può riferire alla qualifica nella sua interezza ovvero comprensiva di ogni Unità di Competenza, oppure solo su alcune di esse.

La certificazione potrebbe avvenire per una qualifica onnicomprensiva e di base. A questa possono aggiungersi certificazioni di competenze specialistiche di settori (sanità, scuola, giustizia, ecc. )

Si ritiene necessario prevedere dei meccanismi di aggiornamento della qualifica con una periodicità sufficiente per poter tenere conto dei mutamenti sia di vita professionale del Mediatore che del contesto generale dell’immigrazione (mutate normative, mutate caratteristiche dei flussi migratori, ecc.).

## Conclusioni

A conclusione di questo lavoro si può sostenere che un notevole passo avanti sia stato fatto nel definire la qualifica del mediatore secondo parametri e modalità recepibili sia dalle Regioni che dai tavoli tecnici di attuazione del decreto legislativo 13/2013, ossia da quei contesti che hanno la titolarità per renderla ufficialmente riconosciuta e normata, secondo standard comuni, univocamente condivisi e dunque più trasparenti che in passato.

A ben vedere le caratteristiche della qualifica erano già chiare nel 2009 (si veda il documento “Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale” a cura del precedente Gruppo di Lavoro Istituzionale per la promozione della mediazione interculturale) e le indicazioni generali sulle metodiche adeguate per validarla erano già emerse allora, ma oggi la forza di questa proposta sta nel fatto che la sua definizione è una sintesi dei diversi punti di vista espressi dai principali stakeholder pubblici e privati del dispositivo della Mediazione Interculturale e delle indicazioni di sistematizzazione di tali visioni in ottemperanza al D.Lgs.13/2013.

Certamente il percorso non termina qui. Infatti il GLI “consegna” il risultato del suo lavoro a Regioni e comitati tecnici di attuazione del D.Lgs 13/2013 e il processo di “normazione” sarà completato solo a valle delle loro attività. L’inserimento definitivo nel Repertorio Nazionale delle qualifiche e la definizione di una procedura unica per la sua validazione e certificazione potrà avvenire solo dopo che le Regioni abbiano trovato un accordo per condividere un unico standard minimo formativo e quello minimo professionale, agganciandoli e ponendoli in correlazione coerente fra loro.

E’ opinione diffusa che sarebbe molto utile a questo punto fare un test, una sorta di try-out pilota di tutta la procedura di validazione/certificazione scegliendo territori con caratteristiche e bisogni differenti e in situazioni dove la mediazione si effettua mettendo in campo competenze diverse (es. emergenza, scuola, sanità ecc.)

E’ prevedibile che così si darà avvio ad una fase in cui una gran numero di professionisti o aspiranti tali della Mediazione desidereranno certificare le loro competenze e si rivolgeranno alle sedi degli enti titolari (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca, Regioni e Province autonome) per certificare le proprie competenze ed ottenere l’attestato che certifica il possesso di una qualifica spendibile sul mercato del lavoro di tutto il Paese. Si porrà dunque il problema di attrezzare le sedi pubbliche che saranno preposte alle procedure di validazione/certificazione, allocando le debite risorse, e reperendo le professionalità idonee a valutare la figura professionale del Mediatore. E’ in questa fase che si potrà verificare la necessità che tali enti titolari coinvolgano nella procedura di validazione altri soggetti titolati a porla in essere, quali alcune scuole, Università e Enti di formazione e/o di gestione del dispositivo di Mediazione Interculturale. Si porrà dunque un tema di valutazione delle caratteristiche di idoneità di questi soggetti ad essere titolati ad operare come valutatori e certificatori.

Tutto questo processo che in una prima fase riordinerà una realtà professionale ampiamente esistente e densa di esperienza, tratterà poi le linee per il futuro sviluppo della professione stessa e l’apertura a nuovi soggetti che intendano ad essa affacciarsi.

Infine, la definitiva normazione di questa qualifica e delle procedure per la sua certificazione, procedure a loro volta validate da una fase sperimentale e poi definitivamente portate a regime, potrà essere materia di fertile confronto, comparazione e contributo per il riconoscimento di questa importante figura nei processi di integrazione a livello europeo.

**ALLEGATI**

## GRUPPO DI LAVORO ISTITUZIONALE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Fondo Europeo per l'Integrazione dei Cittadini di Paesi terzi (2007-2013) Azione 7 – Annualità 2012 – Capacity Building

AUDIZIONI PRESSO MINISTERO DELL'INTERNO

LUNEDI 12 MAGGIO 2014

(ENTI GESTORI DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE E DI SETTORE)

### **Promemoria e sintesi degli aspetti principali dell'incontro**

**Partecipanti:** Viceprefetto Maria Assunta Rosa; Mariella De Santis (Ministero dell'Interno); Elisabetta Melandri Annunziata Ricci, Lucia Carbonari (CIES); Valerio Paduano; Sandra Perfetti (PROMIDEA); Laura Antonini (PROGRAMMA INTEGRA); Ema A. Castiarena; Almira Myzyri (PROGETTO INTEGRAZIONE); Laura Piombo (INMP); Abdelhafidh Oussaifi; Manel Chemkni (NUOVI CITTADINI IMMIGRATI); Anna Onorati; Oliviero Bettinelli (FORUM INTERCULTURA-CARITAS ROMA); Carlo Palanti (IDOS); Eleonora Giardino; Irene Contini (ALFABETO DEL MONDO); Eljaouhari Karima; Anila Mugo (MEDIAMENTE); Simona Tassone; Natalia Moraru (MEDEA); Paolo Morozzo della Rocca (COMUNITA' SANT'EGIDIO); Berardino Guarino (FONDAZIONE ASTALLI); Alessandro Bechini; Ingrid Tveleniuc (OXFAM); Klodiana Kuca; Tommaso Fracasso (INTEGRA); Angela De Luca; Paola Berbeglia (ASSOCIAZIONE CREA); Djamila Derradji; Martina De Luca Comandini (CIR); Husein Salah (SABA); Awan a Jamil (SYNERGASIA); Daysi C Pion De La Rosa; Namane Hocine (MEDIATORI INTERCULTURALI DI TRENTO); Gloria Carroccio (MINISTERO DEL LAVORO-GLI); Paola Esposito; Mariola Grodzka (DEDALUS); Zanetti Luisa; Sarah Simonetto (AMELINC); Karina Scorzelli; Elena Gavazzi (CRINALI); Giovanna Zaldini (ALMA MATER; ATYPICA); Cecilia Massara (SINNOS); Simone Ruggeri; Orietta Insalaco (GULLIVER); Marco Garganese; Francesca Giurleo (CISME); Laura De Rosa; Maria Teresa Terreri (CIDIS); Mohamed Saady (ANOLF).

L'incontro è introdotto dal Viceprefetto Rosa, che ringrazia per la cospicua partecipazione e presenta il contesto all'interno del quale si colloca l'iniziativa. Si fa riferimento alla volontà di riprendere ciò che era stato avviato nel 2009 ovvero la definizione di un percorso volto al riconoscimento della figura del mediatore interculturale, attraverso la composizione di un nuovo Gruppo di Lavoro Istituzionale (GLI) che sta svolgendo le proprie attività anche alla luce di quanto avviato a livello nazionale con il decreto 13/13, ovvero la realizzazione di un repertorio nazionale delle qualifiche e la definizione di procedure standard per la certificazione delle competenze. I risultati del presente GLI sulla figura del mediatore interculturale confluiranno quindi in questo processo, di ben più ampie dimensioni, in un'ottica di efficacia interistituzionale.

Elisabetta Melandri, Presidente del CIES-ente aggiudicatario per il supporto tecnico-scientifico al GLI-coordina l'incontro e inizia sintetizzando alcuni punti chiave delle *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* elaborate nel 2009, in particolare: il termine scelto per indicare la figura ovvero il "mediatore interculturale" e la necessità di riconoscere questa figura tenendo in ugual conto sia i diversi percorsi formativi (corsi di formazione professionale regionali, corsi universitari...etc) sia il valore attribuito all'esperienza sul campo e alle conoscenze e competenze maturate con percorsi informali e non formali.

Si propone di impostare l'incontro seguendo una traccia definita da domande-guida e si procede con un giro di tavola per condividere le specifiche esperienze dei convenuti e le loro riflessioni e proposte.

-Rispetto alla prima domanda posta (*Quali sono le conoscenze/competenze/capacità e attitudini che il mediatore interculturale deve possedere?*) sono emersi vari aspetti che si possono collocare al di sotto delle seguenti macrovoci:

#### **FORMAZIONE**

- Si constata che i percorsi formativi intrapresi dai mediatori possono essere di varie tipologie (corso professionale riconosciuto da ente pubblico; titolo di studio comprendente la mediazione interculturale...etc).

- Si riscontra una varietà di corsi di formazione che presentano monte ore disomogenei, la cui media ottimale si conviene che corrisponda a circa 450 ore, comprendendo tutti ore di tirocinio (circa 1/3).
- Si rilevano differenze tra corsi di base (generalmente più lunghi) e corsi di specializzazione/di formazione specifica in relazione all'ambito di impiego del mediatore. Si ritiene fondamentale che il mediatore maturi una conoscenza specifica del settore in cui lavora, tuttavia si considera anche che l'iperspecializzazione debba essere evitata vista la precarietà e i continui mutamenti che caratterizzano il servizio della mediazione interculturale.
- Si riconosce che la formazione debba includere anche nozioni di: pedagogia interculturale, psicologia dell'immigrazione; legislazione sociale; tecniche di gestione di casi vulnerabili.
- Si ritiene fondamentale prevedere modalità di formazione continua e corsi di aggiornamento, anche se si rilevano difficoltà legate ai costi e agli orari di erogazione da conciliare con l'attività lavorativa.

### ESPERIENZA SUL CAMPO

- Si riconosce all'unanimità l'importanza dell'esperienza sul campo che il mediatore interculturale deve maturare (sia in enti pubblici che presso associazioni e enti di volontariato).
- Si condivide l'intento di porre dei parametri di quantità (almeno 2 anni di esperienza) e di qualità (lavoro svolto in modo consistente e con una certa continuità) per valutare l'esperienza sul campo.

### LINGUA

- Si concorda che il mediatore debba possedere una buona conoscenza della propria lingua di origine e della lingua italiana (almeno un livello B1) che andrebbe anche costantemente rinforzata.
- Si sottolinea una distinzione tra la conoscenza della lingua italiana in merito alla comprensione e al parlato rispetto allo scritto (non ugualmente necessario ad alti livelli in tutti gli ambiti di intervento).
- Il mediatore deve saper decodificare anche i codici non verbali che appartengono alla cultura dell'utente.

### ISTRUZIONE

- Si riconosce che il mediatore debba possedere un buon livello di scolarizzazione; tuttavia si individua come parametro minimo 8 anni di scolarità al fine di non incorrere in problemi di corrispondenza tra titoli di studio e determinate lingue/culture (es. caso rom e sinti, casi di lingue rare e rarissime per cui si può richiedere maggiore elasticità nel considerare i titoli di studio).
- Il mediatore deve anche possedere conoscenze aggiornate relative alla cultura del Paese di accoglienza (elementi di educazione civica, normativa italiana ed europea in materia di migrazione) e del Paese di Origine dell'utente.

### PREDISPOSIZIONI PERSONALI

- Si riconosce una grande importanza alle predisposizioni personali del mediatore interculturale, in termini di motivazione e capacità sociali e relazionali. In particolare si riconosce che il mediatore debba aver spiccatissime capacità di lavorare in équipe; essere empatico e capace di rilevare i bisogni inespressi, essere in grado di ascoltare e di gestire situazioni di stress e di emergenza; avere a sua volta rielaborato il proprio percorso migratorio (avere un buon livello di integrazione egli stesso-avere almeno 3 anni di residenza in Italia) ed essere in grado di autovalutare punti di forza e di debolezza (sia della propria cultura di origine sia della società di accoglienza); essere in grado di evitare il proprio protagonismo per salvaguardare quello delle parti comunicanti fra cui media; essere motivato a migliorare costantemente la qualità della propria prestazione professionale; avere predisposizione al trasferimento delle proprie conoscenze ad operatori e colleghi.

### CODICE DEONTOLOGICO

- Si individuano alcuni degli elementi che compongono il codice deontologico a cui il mediatore deve attenersi: accuratezza, riservatezza; terzietà; equidistanza (anche per evitare burn-out); responsabilità e spirito di cooperazione, rispetto dei propri "confini" di impiego (no al rischio delega).

### SERVIZIO E GESTIONE

- Si riconosce l'importanza di capacità organizzative che il mediatore dovrebbe possedere riuscendo a progettare egli stesso un intervento di mediazione e percorsi di orientamento e integrazione.
- Si sottolinea l'importanza di una supervisione costante da parte dell'ente gestore che coordina le attività del mediatore.
- Si ritiene che nella maggioranza dei casi il servizio migliore sia quello organizzato e fornito da enti gestori in grado di inserire il singolo mediatore in un'equipe composita, formata da altri mediatori, da tutor e dagli stessi operatori dei servizi in cui sono chiamati ad operare. Figure free lance o all'opposto dipendenti in organico dei servizi pubblici sono più raramente riscontrabili sia per motivi oggettivi (impossibilità di inserire in maniera stabile nuovi dipendenti in pubbliche amministrazioni) sia di scelta metodologica (venir meno del valore aggiunto del supporto d'equipe e minor tutela operativa).

### QUALIFICHE REGIONALI

- Molte regioni hanno definito la qualifica di mediatore interculturale e definiscono nel dettaglio le unità di competenza richieste per ottenerla ma si rileva spesso un problema di riconoscimento del titolo da una regione a un'altra.

-Rispetto alla seconda domanda posta (*Quali sono le metodiche e le tecniche che utilizzate per individuare e accertare il possesso delle conoscenze/competenze/capacità e attitudini sopra definite (al punto 1)? E come ritenete possa essere rilasciata l'idoneità a svolgere l'attività di mediatore interculturale da un ente esterno, diverso dall'ente gestore?*) si è registrato quanto segue:

### VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE da parte dell'ente gestore

- La valutazione delle competenze viene fatta attraverso i titoli e soprattutto attraverso un colloquio individuale da parte di un team che spesso prevede varie figure come il sociologo, lo psicologo, il consulente legale e soprattutto mediatori e gestori di servizio di lunga esperienza, in grado di valutare sia il bagaglio formativo/professionale sia l'esperienza sul campo portata dall'aspirante mediatore.
- Laddove esistano delle qualifiche regionali si richiede al mediatore il possesso di tale qualifica.
- All'inizio della messa in servizio del mediatore si prevedono dei periodi di affiancamento da parte di mediatori e/o tutor di consolidata esperienza e di prova sul campo.

### VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE da parte di una COMMISSIONE e composizione della stessa

- Si ritiene che un eventuale esame per valutare le competenze, conoscenze e attitudini, debba contemplare delle prove miste, sia teoriche che pratiche, che si compongano di parte scritte e orali. In particolare si considera molto utile l'impiego di casi-studio e di simulazioni per riuscire a valutare competenze formali, non formali e informali.
- Si ritiene importante considerare una gradualità della qualifica, ovvero un'idoneità di base più generica a cui poi potranno seguire altre idoneità di secondo livello più specifiche e più attinenti ai singoli comparti (sanitario, scolastico, amministrativo etc.) in cui il mediatore andrà inserito.
- Si riconosce che un'eventuale commissione di valutazione debba comporsi necessariamente di varie figure dotate delle competenze necessarie per un giudizio che si riferisce a vari settori e livelli delle competenze/capacità/conoscenze e attitudini da valutare. Sono state citate ad esempio: psicologo, sociologo, mediatore senior o "professionista della mediazione", qualcuno dell'ambito di riferimento o valutatore di specifici contenuti (insegnanti, infermieri, avvocati...etc.), un consulente proveniente dal settore degli enti gestori (del terzo settore); antropologo; cittadini stranieri ed esperti nell'area dell'immigrazione per il controllo delle competenze linguistiche e culturali dei paesi di origine.
- Si sottolinea la necessità dell'assetto istituzionale che deve avere la Commissione, deve essere in seno alla pubblica amministrazione. Le associazioni (enti gestori o di formazione) possono essere chiamati a svolgere un ruolo importante nella preparazione ed orientamento del candidato prima dell'esame. A tal fine si ritiene

importante che tali enti abbiano a loro volta conseguito un riconoscimento di idoneità all'erogazione di formazione e di servizio di mediazione che, in virtù della loro esperienza, li abiliti ad orientare gli aspiranti mediatori, al fine di saper esprimere e valorizzare le proprie capacità (compilazione del dossier professionale e cv, attestati di prestazione d'opera, etc.).

- Nei criteri di accesso all'esame si deve tener conto delle motivazioni e delle attitudini personali del candidato, dei vari percorsi formativi in materia e dell'esperienza pregressa, contenendo all'essenziale i requisiti formali e consentendo al candidato di valorizzare i propri titoli di studio anche quando essi non corrispondono a certificazioni ritenute equipollenti ai sistemi formativi e di istruzione vigenti in Italia. Si potrà dare credito a tali titoli sulla base dell'autocertificazione, salvo poi verificarne la corrispondenza sostanziale con livelli di cultura e competenza linguistica nella propria lingua madre.
- A titolo comparativo, si accenna all'utilità di confrontare la qualifica di mediatore a qualifiche analoghe e a metodi di certificazione delle competenze svolte in altri contesti europei ( in particolare il caso francese).
- Si registra la differenza nella valutazione delle competenze in contesti ordinari e in contesti di emergenza in cui la garanzia del servizio deve essere necessariamente fornita dall'ente gestore. Si accenna quindi a un'eventuale valutazione anche nei confronti di enti gestori e apposito registro degli stessi.
- Si considera anche la possibilità di capitalizzare alcune prove dell'esame e di effettuare successive integrazioni per il superamento dell'esame.
- Si sottolinea la necessità di identificare anche procedure di attualizzazione e "rinnovo" della certificazione ottenuta in coerenza con la mutevolezza delle normative, delle caratteristiche dei flussi migratori e delle stesse caratteristiche sociali e culturali dei paesi di origine. A tal fine si dà importanza a metodiche di aggiornamento a cui i mediatori, ancorché esperti ed in possesso di certificazione, dovrebbero periodicamente esporsi.

-Rispetto alla terza domanda posta (*Quali sono i requisiti che vengono richiesti dalle stazioni appaltanti per i servizi di mediazione interculturale? In base alla vostra esperienza, ritenete che ci sia una corrispondenza tra quanto richiesto nei bandi e quanto a disposizione dei gestori del servizio?*) si è riscontrato quanto segue:

- Si rileva un'incongruenza tra quanto richiesto e quanto offerto a livello formativo, infatti il mercato del lavoro (i servizi pubblici) richiede costantemente prestazioni di servizio, mentre i percorsi formativi atti a offrire l'output richiesto nella gran parte dei territori regionali non sono sufficienti. Inoltre le gare d'appalto non sempre sono costruite con la conoscenza della realtà della mediazione interculturale; in particolare, molte regioni non fanno corsi professionali da anni a fronte, tuttavia, di alcune regioni che invece riescono a erogarli in modo piuttosto costante. Alcuni corsi fatti da enti di formazione non vengono invece riconosciuti dalle stazioni appaltanti. Nei percorsi universitari dall'altra parte spesso non c'è corrispondenza tra output formativo e ciò di cui il mercato ha bisogno.
- Difficoltà si registrano soprattutto nelle richieste in casi di emergenza dove c'è la necessità di fornire lingue rare e rarissime. In questi casi la garanzia ex-ante della bontà del servizio si sposta dalla valutazione dei crediti del singolo mediatore alla dimostrazione delle capacità gestionali dell'ente gestore, capacità che includono delle buone e rendicontabili procedure di reclutamento selezione, tutoraggio e monitoraggio.
- Si rilevano contraddizioni rispetto a quanto richiesto e le disponibilità economiche offerte che sono sempre più al ribasso, andando ad inficiare la qualità del servizio e ad aumentare le condizioni di precariato lavorativo del mediatore interculturale.
- Si registra infine la necessità di prevedere anche sessioni di aggiornamento per gli operatori dei servizi in materia di mediazione interculturale.
- Rispetto ai registri pubblici, si riconosce la loro validità solo se costantemente aggiornati e purché non siano sostitutivi di un processo di certificazione/attestazione di idoneità unico riconosciuto a livello nazionale ed attuato secondo protocolli condivisi; mentre si esclude l'utilità di strumenti come gli albi professionali, che tenderebbero a chiudere la categoria in confini corporativi ed escludenti, là dove questa professione

necessita dell'apporto di soggetti dalle competenze varie e diversificate per soddisfare la mutevolezza del bisogno di mediazione.

## GRUPPO DI LAVORO ISTITUZIONALE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Fondo Europeo per l'Integrazione dei Cittadini di Paesi terzi (2007-2013) Azione 7 – Annualità 2012 – Capacity Building

AUDIZIONI PRESSO MINISTERO DELL'INTERNO

LUNEDI 12 MAGGIO 2014

(MEDIATORI INTERCULTURALI E ASSOCIAZIONI DI MEDIATORI)

### Promemoria e sintesi degli aspetti principali dell'incontro

**Partecipanti:** Vice prefetto Maria Assunta Rosa; Mariella De Santis (Ministero dell'Interno); Elisabetta Melandri, Annunziata Ricci, Lucia Carbonari (CIES); Jaouad Amrani; Graciela Cerna Puerte; Aidoud Mohamed Salah; Kristina Hunanyan; Ebno Errida Mohamed; Kleopatra Jura; Bлenti Shehaj; Priscilla Solis; Kassida Khairallah; Rita Cester; Moussa Ure Ali; Giorgia Rocca; Birikti Mehreteab; Iliescu Mihaela; Fatbardha Abazi; Latif Al Saadi; Obad Sanad; Ana Bulcu Butea; Kirkova Bistra; Namane Hocine; Daysi C.Pion De La Rosa; Nadia Laura Neagu; Mihaela Ionica; Godwin Chouku; Maksim Cipi; Teodoro Ndjock Ngana; Marjan Shalchian; Bilal Dah; Cristobal Munoz; Mekonen Zeray Asfaha.

L'incontro è introdotto dal Viceprefetto Rosa che ringrazia per la cospicua partecipazione e presenta il contesto all'interno del quale si colloca l'iniziativa. Si fa riferimento alla volontà di riprendere ciò che era stato avviato nel 2009 ovvero la definizione di un percorso volto al riconoscimento della figura del mediatore interculturale, al fine di fornire maggiori garanzie a chi svolge un'attività fondamentale e trasversale a tutte le aree della società italiana. Si informa della composizione a tal scopo di un Gruppo di Lavoro Istituzionale (GLI) che vede la partecipazione di altri Ministeri e enti e che svolge le proprie attività in sintonia con quanto previsto dal decreto 13/13, in particolare con la realizzazione di un repertorio nazionale delle qualifiche e la definizione di procedure standard per la certificazione delle competenze.

Elisabetta Melandri, Presidente del CIES-ente aggiudicatario per il supporto tecnico-scientifico al GLI-coordina l'incontro e inizia sintetizzando alcuni punti chiave delle *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* elaborate nel 2009, in particolare: il termine scelto per indicare la figura ovvero il "mediatore interculturale" e la necessità di riconoscere questa figura tenendo in ugual conto sia i diversi percorsi formativi (corsi di formazione professionale regionali, corsi universitari...etc) sia il valore attribuito all'esperienza sul campo e alle conoscenze e competenze maturate con percorsi informali e non formali. Viene inoltre citato il questionario che è stato elaborato proprio per dar voce al numero più ampio possibile di mediatori in tutta Italia rispetto a questo processo di riconoscimento e si invita i mediatori presenti a diffonderlo tra i colleghi che non ne fossero ancora a conoscenza.

Si propone di impostare l'incontro seguendo una traccia definita da domande-guida e si procede con un giro di tavola per condividere le specifiche esperienze dei convenuti e le loro riflessioni e proposte.

-Rispetto alla prima domanda posta (*Quali sono le conoscenze/competenze/capacità e attitudini che il mediatore interculturale deve possedere?*) sono emersi vari aspetti che si possono collocare al di sotto delle seguenti macrovoci:

#### FORMAZIONE

- Il mediatore può intraprendere percorsi formativi di varie tipologie (corso professionale riconosciuto da ente pubblico; titolo di studio comprendente la mediazione interculturale...etc). L'importante è garantire una formazione di qualità.
- Il monte ore dei corsi anche può variare ma si conviene che debbano essere svolte almeno 500 ore di formazione, comprensive di tirocinio.
- Si ritiene fondamentale che il mediatore maturi una conoscenza specifica del settore in cui lavora.
- Si ritiene molto importante prevedere modalità di formazione continua e corsi di aggiornamento.

**ESPERIENZA SUL CAMPO**

- Si riconosce con forza e all'unanimità l'importanza dell'esperienza sul campo che il mediatore interculturale deve maturare e si rileva la necessità di poter attribuire ad essa crediti e forme di valutazione che concorrano al riconoscimento della figura professionale.
- Si accennano parametri di quantità (almeno due e per alcuni addirittura 5 anni di esperienza) per valutare l'esperienza sul campo.

**LINGUA**

- Si concorda che il mediatore debba possedere un livello alto di conoscenza della propria lingua di origine e medio alto della lingua italiana (almeno B2) e alto là dove sono richiesti interventi non solo di comunicazione verbale ma anche scritta (es. carcere).
- Il mediatore deve saper decodificare anche i codici non verbali che appartengono alla cultura dell'utente.
- Si condivide l'importanza di un aggiornamento linguistico costante da parte del mediatore (conoscere la lingua "viva") in relazione in particolare alla lingua e dunque alla cultura della propria realtà d'origine.
- Si rileva l'importanza di saper adeguare l'utilizzo della lingua in base all'utente (ad esempio non bisognerebbe usare un gergo difficile con un'utenza che non può comprenderlo a causa di un basso livello di scolarizzazione se non addirittura di alfabetizzazione...etc)
- Anche alla luce del precedente punto, si considera importante aggiungere tra le conoscenze che il mediatore deve possedere quelle relative alla linguistica generale.

**ISTRUZIONE**

- Si riconosce che il mediatore debba possedere un livello medio alto di scolarizzazione (almeno 8 anni di istruzione);
- Il mediatore deve anche possedere conoscenze aggiornate relative alla cultura del Paese di accoglienza (elementi di educazione civica e della normativa italiana in materia di migrazione; disposizioni fondamentali del contesto specifico in cui opera) e del Paese di origine dell'utente (principali norme; usi e costumi, conoscenze acquisite soprattutto grazie a un pregresso vissuto migratorio in quel Paese ed ad un costante aggiornamento sui mutamenti sociali politici e culturali dello stesso).
- Si rileva la necessità di prestare attenzione a casi in cui le specificità culturali cambiano molto nonostante l'utilizzo di una lingua comune (ad es. nel caso della lingua araba).

**PREDISPOSIZIONI PERSONALI**

- Si riconosce una grande importanza alle predisposizioni e attitudini personali del mediatore interculturale, in termini di motivazione e capacità sociali e relazionali. In particolare si riconosce che il mediatore debba avere ottime capacità di ascolto (non solo attento ma anche attivo), essere empatico, avere spiccate capacità di comunicazione, saper lavorare in gruppo, riuscire a rilevare anche i bisogni inespressi dall'utente, avere a sua volta rielaborato il proprio percorso migratorio; sapersi collocare e comportare adeguatamente in situazioni che sono sempre diverse; saper gestire le proprie emozioni; essere in grado di evitare il proprio protagonismo (capacità di rispettare i confini delimitati dalla posizione di terzietà nel triangolo comunicativo) per salvaguardare quello delle parti comunicanti fra cui media; essere in grado di riflettere sul proprio operato (auto-valutazione) ed essere motivato a migliorare costantemente la qualità della propria prestazione professionale; avere predisposizione al trasferimento delle proprie conoscenze ad operatori e colleghi e grande capacità di lavorare in equipe sia con i propri colleghi che con gli operatori di riferimento del servizio in cui esercita il suo lavoro.

**CODICE DEONTOLOGICO**

- Si ritiene fondamentale il rispetto da parte del mediatore di un codice deontologico e si individuano alcuni degli elementi che lo compongono: terzietà, neutralità; accuratezza, riservatezza; responsabilità e spirito di

cooperazione, chiarezza del proprio ruolo, non di sostituto delle competenze degli operatori e neppure di advocacy dei bisogni degli utenti, ma di facilitatore della comunicazione. Grande ruolo si attribuisce anche alla capacità di prevenire il conflitto e di contribuire a risolverlo là dove se ne crea la necessità.

### SERVIZIO E GESTIONE

- Per un buon andamento del servizio, si ritiene importante favorire la conoscenza e la collaborazione anche tra mediatori che operano all'interno di uno stesso ambito (sanitario; penitenziario; scolastico, etc.), così come il confronto tra mediatori che adoperano la stessa lingua ma che provengono da Paesi diversi.
- Si riconosce l'importanza di capacità organizzative che il mediatore dovrebbe possedere riuscendo a progettare egli stesso un intervento di mediazione e percorsi di orientamento e integrazione.
- Si ritiene fondamentale avere una pianificazione che permetta di garantire una continuità del servizio.
- Si sottolinea l'importanza del monitoraggio e della supervisione costante da parte dell'ente gestore che coordina le attività del mediatore per garantire alti standard di qualità.
- Si rileva fondamentale preparare il contesto della mediazione ovvero si ritiene che l'efficacia del servizio dipenda anche dall'attività di sensibilizzazione che è stata compiuta nell'ambito di intervento (aggiornamento degli operatori per il buon utilizzo del dispositivo della mediazione), dalla capacità del mediatore di interagire e collaborare con gli operatori pubblici. Emerge anche un nuovo ruolo, necessario coll'aumento della pluralità culturale che sempre più caratterizza la società di accoglienza, di mediatore fra le comunità e i gruppi sociali con cui si interfaccia (mediatore sociale), non solo nella ben nota dinamica fra stranieri e comunità autoctone, ma anche fra comunità straniere di diversa cultura, religione e lingua.

-Rispetto alla seconda domanda posta (Quali modalità, tecniche e procedure hanno utilizzato i vostri datori di lavoro per accertare il possesso delle vostre conoscenze/capacità/ competenze al fine di selezionarvi e ingaggiarvi come mediatori interculturali? 2.1 Se doveste sostenere un esame per poter esercitare l'attività di mediatore interculturale, come pensate debba svolgersi?) si è registrato quanto segue:

### VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE da parte dell'ente gestore

- Spesso la valutazione delle competenze è avvenuta sulla base dei titoli (in particolare, attestato di un corso di formazione sulla mediazione) e un colloquio conoscitivo.
- Si rileva tuttavia che non sempre c'è stata una vera e propria selezione da parte dell'ente gestore. Specialmente in alcuni casi di emergenza, si è stati selezionati esclusivamente per la lingua di appartenenza e messi subito alla prova sul campo
- Altre volte l'ingaggio da parte dell'ente gestore è avvenuto dopo un periodo di volontariato svolto dal mediatore.
- Si è rilevato anche l'uso delle referenze (fatte ad esempio da un collega mediatore, magari senior) come modo per accedere a un primo contatto/ingaggio di prova con un ente gestore.
- Si sottolinea pertanto l'importanza di un riconoscimento ufficiale di questa figura professionale affinché ci siano valutazioni fatte su criteri meritocratici e non disomogenei, discrezionali e soggettivi.

### VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE da parte di una COMMISSIONE e composizione della stessa

- Si ritiene che un eventuale esame per valutare le competenze, conoscenze e attitudini, debba contemplare delle prove miste, sia teoriche che pratiche, che si compongano di parte scritte e orali. In particolare si considera molto utile l'impiego di casi-studio e di simulazioni per riuscire a valutare competenze formali, non formali e informali. Si propone anche una prova che preveda una interazione all'interno di un gruppo (una sorta di esame collettivo).
- Si ritiene importante considerare una gradualità della qualifica, ovvero un'idoneità di base più generica a cui poi potranno seguire altre idoneità di secondo livello più specifiche e più attinenti ai singoli comparti (sanitario, scolastico, amministrativo etc.) in cui il mediatore andrà inserito.

- Si riconosce che un'eventuale commissione di valutazione debba comporsi necessariamente di varie figure dotate delle competenze necessarie per un giudizio che si riferisce a vari settori e livelli delle competenze/capacità/conoscenze e attitudini da valutare. Si riconosce fondamentale la presenza di qualcuno esperto nel settore della mediazione (competenze maturate all'interno dell'esperienza di gestione del dispositivo sia da parte di operatori pubblici che degli enti gestori del terzo settore) e di un mediatore senior (anche per valutare la conoscenza della lingua e cultura dei Paesi di origine); così come di figure quali insegnanti, avvocati, psicologi, rappresentante di un ente di formazione che valutino specifici contenuti di riferimento e altre competenze (anche ad es. le competenze di genere).

-Rispetto alla terza domanda posta (In base alla vostra esperienza quale pensate sia la migliore forma di ingaggio?) si è riscontrato quanto segue:

- Nella maggioranza dei casi, e considerata l'attuale situazione, si preferisce l'ente gestore perché offre una maggiore tutela operativa, in quanto interfaccia secondo un contratto con compiti stabiliti l'istituzione richiedente il servizio e inoltre fornisce attività di coordinamento e monitoraggio svolte da équipe qualificate, a garanzia di alti standard di servizio.
- Tuttavia, si rileva che in alcune realtà, si preferisce l'ingaggio diretto al fine di responsabilizzare maggiormente l'ente pubblico verso il mediatore.
- Tutti sottolineano che nell'attualità di drastici tagli ai fondi per il welfare il problema del ribasso economico che sempre più viene richiesto dalle stazioni appaltanti è in netto contrasto con la richiesta di qualità professionale sempre più elevate richiesta al mediatore. In questa dinamica che invece resta un aspetto caratterizzante tutte le gare di appalto sulla mediazione a livello nazionale si colpisce in particolare la componente più debole del dispositivo, spingendo la professione del mediatore in un'area ancora più caratterizzata dalla precarietà e dal sotto impiego di quanto avvenuto in passato.

## GRUPPO DI LAVORO ISTITUZIONALE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Fondo Europeo per l'Integrazione dei Cittadini di Paesi terzi (2007-2013) Azione 7 – Annualità 2012 – Capacity Building  
AUDIZIONI PRESSO MINISTERO DELL'INTERNO

MARTEDI 13 MAGGIO 2014

(OPERATORI PUBBLICI)

### **Promemoria e sintesi degli aspetti principali dell'incontro**

**Partecipanti:** Vice prefetto Maria Assunta Rosa; Elena Petrucci (Ministero dell'Interno); Elisabetta Melandri, Annunziata Ricci, Lucia Carbonari (CIES); Giuliana Cruciani (Sportello Unico Immigrazione Roma), Cecilia Longa (Istituto professionale "Sasseti Peruzzi" di Firenze), Manina Renza, Gnolfo Filippo (ASL Roma A), Martellini Mariarosa (Ospedale San Giovanni Roma), Simone Casadei (ISFOL-GLI), Alfredo Romani (Ufficio Immigrazione-Comune di Roma), Alessandra Fralleoni (USSM Ministero della Giustizia), Iughetta Cobucci (Ufficio Immigrazione-Questura di Roma), Roberta Rossolini (Centro di Prima Accoglienza giustizia minorile), Giuseppe Traina (Comune di Bergamo), Maia Giacobbe Borelli (IC Manin di Roma), Tavazzani Silvia (Ufficio Scolastico Regionale del Lazio), Francesca Giansante (Policlinico Gemelli), Fabrizia Di Profio (Servizio sociale I Municipio Roma Capitale), Liana Giambartolomei (Direttore Carcere Minorile di Roma), Marina Rebecchi (Ministero del Lavoro-GLI), Claudio Rossi (Consulente CIES-GLI).

Agli operatori intervenuti sono stati illustrati sia le motivazioni e gli obiettivi dell'attuale GLI, tendenti a individuare le modalità di riconoscimento del possesso da parte dei mediatori interculturali operanti in Italia delle qualità professionali richieste dall'efficace esercizio della professione, sia i risultati circa la definizione del profilo professionale risultanti dai precedenti lavori e pubblicati nel 2009.

All'audizione è stato affidato dunque lo specifico obiettivo di individuare quelle attitudini, capacità e competenze in grado di comporre la specifica professionalità del mediatore interculturale.

La discussione che è seguita ha permesso di individuare condizioni di accesso alla procedura di attestazione ritenute indispensabili e una serie di attitudini, capacità e competenze ritenute necessarie. Le riflessioni svolte dal gruppo hanno anche permesso di individuare alcuni fattori di servizio che rivestono interesse, poiché sono in grado di influenzare l'utilizzabilità e l'efficacia della prestazione di mediazione interculturale anche se non riguardando personalmente la professionalità acquisita dal singolo mediatore.

### Osservazioni preliminari:

- Tutti i partecipanti al colloquio hanno considerato assodati il profilo del mediatore interculturale definito dal GLI nel 2009 e il fatto che è importante considerare le loro competenze acquisite anche in contesti non formali e informali nell'individuazione della procedura di attestazione all'esercizio della professione di mediatore interculturale.
- Nella valutazione degli elementi significativi riferibili alla professionalità del mediatore interculturale si è posta una distinzione tra la prestazione di servizio in contesti ordinari rispetto a quella messa in atto in contesti di emergenza. Nella definizione della qualifica sarà pertanto necessario tener conto di alcune specificità dettate dal contesto di intervento della mediazione.

### Condizioni di accesso alla procedura di attestazione e certificazione della qualifica ritenute indispensabili

- a) L'essere preferibilmente di origine straniera.

- b) Residente in Italia per un periodo di tempo abbastanza lungo da avergli permesso di acquisire la conoscenza generale dello stile di vita della cittadinanza italiana, dei suoi più significativi presupposti culturali e delle sue principali regole di convivenza.
- c) Aver avuto un'esperienza migratoria e averla elaborata psicologicamente.
- d) Aver condotto precedentemente una continuativa esperienza di mediazione interculturale presso servizi pubblici di almeno qualche anno.
- e) Livello di istruzione medio superiore

#### Attitudini personali/Capacità individuali/Competenze

- Lavorare in equipe
- Predisposizione al lavoro sociale inteso come intervento sul disagio
- Accettazione della supervisione psicologica
- Buona elaborazione della propria identità transculturale
- Elevata comprensione e abilità di espressione della lingua d'origine
- Capacità di gestire le relazioni interpersonali, soprattutto in ambito conflittuale
- Gestione dello stress relazionale e resistenza al burn-out
- Saper operare in ambiente multidisciplinare
- Saper operare in contesti relazionali differenti
- Capacità di mantenere una posizione di terzietà tra le parti comunicanti.
- Notevole conoscenza storica e attuale della lingua e della cultura d'origine intesa complessivamente, comprensiva quindi delle religioni e del funzionamento dei servizi pubblici nazionali. Dal punto di vista della valutabilità di conoscenze così definite occorrerà tener presente sia la possibile difficoltà a reperire sistemi di valutazione o valutatori in grado di accertarle in modo non discrezionale, sia il concetto stesso di cultura d'origine, se ad esempio corrisponde a quella ufficialmente nazionale o a quella rilevabile nel territorio dove si parla quella specifica lingua.
- Dinamiche delle relazioni interpersonali svolgibili in ambiti di lavoro diversi.
- Dinamiche delle relazioni interpersonali svolte in contesti di emergenza.
- Adeguata conoscenza dei settori/servizi in cui il mediatore interculturale è impiegato. La natura specialistica di questa competenza ha posto poi una questione di selezione da parte dei servizi pubblici dei mediatori certificati: i servizi avranno a disposizione un mediatore interculturale certificato per prestare servizio in generale in ambito pubblico, con la successiva possibilità individuale di ottenere una specializzazione per specifici settori oppure certificato e quindi utilizzabile presso un solo specifico settore, con la possibilità di ottenere successivi aggiornamenti della certificazione oppure, ancora, si lascerà alla libera valutazione curriculare degli uffici e degli enti gestori la valutazione della competenza settoriale?

A dire il vero l'analisi delle competenze e della necessità della presenza del mediatore interculturale ha fatto emergere una riflessione generale sul suo standard professionale. Da questa, nonostante la ormai vasta esperienza compiuta dagli uffici della p.a. , o se vogliamo proprio per questa, è emerso che sono ancora oggetto di riflessione i limiti tra l'intervento del mediatore e quello dell'operatore del servizio: fino a dove, cioè, può spingersi l'autonomia di risposta all'utente da parte del mediatore? Quando la conoscenza approfondita degli ambiti e dei contesti di servizio serve per comunicare meglio all'utente la risposta dell'operatore e quando invece a supplire o surrogare l'intervento di quest'ultimo? È forse per questa ambivalenza di fondo che si tende ad attribuire al mediatore un'estesissima e complessa gamma di funzioni ed obiettivi professionali? Di certo si sente la necessità

di qualificare gli operatori italiani al fine di attrezzarli con strumenti di gestione della professionalità del mediatore interculturale e delle dinamiche interculturali.

### Rapporti con il servizio

- La prestazione del mediatore interculturale è subordinata ad un'alta variabilità di condizioni (lingua effettiva, domanda e condizioni dell'utente, urgenza, ecc...) soggettive o non prevedibili; perciò, dal punto di vista della qualità della prestazione, è importante che il servizio possa avere a disposizione il meccanismo dell'intervento a chiamata.
- Pesano sulla possibilità di avere a disposizione degli uffici pubblici mediatori con attitudini, capacità e competenze adeguate alle necessità rilevate, alcune condizioni riferibili alle politiche e all'organizzazione dei servizi, piuttosto che alle caratteristiche dei mediatori, quali:
  - a) la possibilità di disporre di un unico ente territoriale che individua e seleziona i mediatori a seconda della professionalità interpretata e di conseguenza eroga il servizio;
  - b) l'utilizzazione di meccanismi di affidamento dei servizi alla migliore convenienza economica che tendenzialmente ne deprime la qualità;
  - c) il ricorso ad enti erogatori per la realizzazione dei servizi di mediazione che garantiscano la selezione e la valutazione dei mediatori e la flessibilità e velocità organizzativa nell'invio dei mediatori in conformità alla domanda effettiva di prestazione;
  - d) l'impossibilità di programmare i propri servizi con una durata pluriennale, che impedisce la continuità nella relazione operatore-mediatore-utente e genera una corrispondente domanda di strutturalità della mediazione interculturale nei servizi pubblici.
  - e) oltre la gestione della specifica relazione operatore-utente viene considerata importante anche la competenza di consulenza del mediatore agli operatori, sia per la conoscenza dei rispettivi sistemi di servizio nei paesi d'origine, sia per la loro educazione e qualificazione alla dimensione dell'interculturalità della società e del sistema dei servizi pubblici.
- Nella riflessione sulle necessità del mediatore di possedere competenze relazionali in contesti di emergenza meriterebbe un approfondimento la duplicità del concetto di emergenza in cui il mediatore è coinvolto: individuale e riferito all'utente (condizioni di estremo disagio personali), organizzativo e riferito al servizio (difficoltà a erogare la prestazione da parte dell'organizzazione che interviene). Alla duplicità del concetto potrebbe corrispondere, infatti, la differenziazione attitudinale e di capacità, con la conseguente diversificazione delle modalità di valutazione.

Infine, per individuare con precisione i contenuti e i confini professionali del mediatore interculturale oggetto dell'idoneità allo svolgimento dell'attività professionale, è apparso degno di riflessione ulteriore e di migliore definizione concettuale la differenziazione tra mediazione e mediatore interculturale, intesi come agenti di relazioni interpersonali e mediazione e mediatore sociale, intesi come dimensione sociologica dell'interazione tra culture differenti. Certamente l'individuazione definitiva dei contenuti professionali oggetto della validazione del mediatore interculturale contribuirà anche a chiarire le differenze tra l'uno e l'altro tipo di professionalità.

## GRUPPO DI LAVORO ISTITUZIONALE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Fondo Europeo per l'Integrazione dei Cittadini di Paesi terzi (2007-2013) Azione 7 – Annualità 2012 – Capacity Building

AUDIZIONI PRESSO MINISTERO DELL'INTERNO

MARTEDI 13 MAGGIO 2014

(ESPERTI)

### **Promemoria e sintesi degli aspetti principali dell'incontro**

**Partecipanti:** Vice prefetto Maria Assunta Rosa; Elena Petrucci (Ministero dell'Interno); Elisabetta Melandri, Annunziata Ricci, Lucia Carbonari (CIES); Claudio Rossi (consulente CIES-GLI); Serena Peronace; Alessandra Orsi; Andrea Bramucci (psicoterapeuti); Laura Faranda (antropologa-centro studi Sagara); Alessandro Saggiaro (direttore master "Religioni e mediazione culturale" Università "Sapienza"); Mafalda Camponeschi (Regione Lazio); Nadio Alessandro La Gamba (Responsabile Centro Intervento Minori e coordinatore "La Città dei Ragazzi"); Margherite Welly Lottin (associazione GRIOT); Franca D'amore (Comune Roma Capitale); Monica Barni; Sabrina Machetti (docenti presso il corso di mediazione dell'Università per Stranieri di Siena); Antonella Martini (antropologa).

La riflessione con il gruppo degli esperti è stata orientata dall'obiettivo generale del Ministero di riuscire a garantire contenuti e qualità della figura professionale del mediatore interculturale, in quanto nata e sviluppata in modo autonomo e di fatto rispondente più alla domanda di mediazione interculturale proveniente dalla p.a. che da parametri tecnico-professionali. A questo corrisponde l'obiettivo dell'attuale GLI di individuare contenuti e metodi per offrire ai servizi pubblici la garanzia sull'adeguatezza delle competenze dei mediatori interculturali spendibili in modo omogeneo a livello nazionale.

Da questo punto di vista, naturalmente, l'attenzione principale intorno alla quale ha ruotato la riflessione è stata attribuita al riconoscimento e alla validazione delle capacità e competenze acquisite, soprattutto in ambiti formativi non formali, nell'esperienza sul campo da parte della generalità dei mediatori interculturali attualmente operanti di fatto in Italia.

Da rilevare una considerazione di fondo emersa dalla discussione degli esperti: la riflessione teorico-scientifica è ancora oggi largamente insufficiente e questa insufficienza ha creato i presupposti perché la validazione, almeno delle competenze la cui valutazione non richiede un'osservazione pratica, non fosse garantita dall'attività formativa. Di conseguenza diventa essenziale l'adozione di un sistema di riconoscimento delle conoscenze e delle capacità acquisite dagli attuali mediatori interculturali in tanti anni di pratica, indipendentemente dalla metodologie formali o non informali utilizzate.

A questo proposito il gruppo degli esperti ha convalidato il percorso storico compiuto dalla mediazione interculturale nel nostro paese, confermando l'interpretazione della professione come professione d'aiuto, fortemente incardinata quindi nel sociale. Di conseguenza sono state sottolineate tutte quelle attitudini, capacità e competenze necessarie a svolgere il lavoro sociale e che sono comuni anche alle altre professioni di questo ambito. A queste, però, hanno poi aggiunto gli elementi specifici che identificano i contenuti della mediazione e dell'interculturalità.

Fanno parte del contenuto delle professionalità del sociale il possesso di un livello di scolarizzazione medio alto; la capacità e le competenze relazionali, di ascolto e di sviluppo dell'empatia; la conoscenza dei contesti in cui si va a operare; la capacità di gestione dell'emotività in situazioni di crisi e di contrasto al burn-out; la capacità e le competenze di saper utilizzare gli strumenti di analisi e di lettura psico-socio-antropologici nonché di saper applicare le categorie interpretative del disagio; la capacità di gestire le relazioni utilizzando il pensiero creativo e il problem solving; il saper lavorare in equipe in vari contesti; la capacità di relazionarsi e di "leggere" l'organizzazione nella quale si sta lavorando. Infatti, la capacità di salvaguardia della propria identità professionale, è stato detto, passa non solo dalla sicurezza delle proprie acquisizioni tecniche,

attitudinali e conoscitive ma anche dalla capacità di stabilire rapporti di uguaglianza con le altre professioni dell'equipe e di non subordinazione alle opinioni o alle visioni dei responsabili dei servizi dove si sta operando.

Sono stati invece riconosciuti come elementi specifici della mediazione e dell'interculturalità l'attitudine/capacità al dialogo fra diversi; le competenze linguistiche di livello superiore e aggiornate sia della lingua italiana che, a maggior ragione, della propria lingua madre; le competenze di livello superiore e aggiornata circa la conoscenza della propria cultura d'origine; la capacità di individuare il livello di integrazione del soggetto; il saper cogliere e tradurre i tratti culturali rilevanti per la comprensione dei soggetti; la capacità di gestire il posizionamento di equiprossimità nella relazione; la capacità di gestire la propria identità professionale nell'interazione con l'equipe o gli operatori; l'attitudine/capacità di elaborazione della propria esperienza migratoria; la conoscenza delle risorse del territorio funzionali al processo di integrazione.

Un accento particolare circa l'attitudine/capacità al dialogo tra diversi è stato dato alla capacità del mediatore interculturale di individuare, controllare ed eliminare i pregiudizi culturali soprattutto verso altre etnie/nazionalità. Questa capacità è stata considerata dagli esperti addirittura dirimente in merito alla stessa possibilità di condurre la professione di mediatore interculturale.

Importanza significativa è stata attribuita anche alle competenze in materia religiosa, la cui capacità di decodifica in funzione dell'influenza sulla vita civile diventa sempre più importante specie per alcune culture africane e asiatiche.

Si accenna anche ai limiti legati al riconoscimento dei titoli stranieri, in particolare all'equipollenza delle lauree. Maggiore facilità tecnica si registra invece per accedere ai master grazie alla dichiarazione di valore che può essere rilasciata dal consolato italiano nel paese di provenienza del cittadino straniero.

Si condivide inoltre che alcuni aspetti che appartengono al setting formativo adottati in ambito accademico potrebbero essere utili per l'impostazione del setting di valutazione per la certificazione delle competenze del mediatore interculturale.

Si rileva essenziale conoscere "l'altrove" ma ancor più essenziale dimostrare di possedere gli strumenti psicologici, sociologici e antropologici per saper interpretare la relazione con questo "altrove".

Alcuni esperti hanno sottolineato, poi, che la funzione di mediatore non può asetticamente mai separarsi da quella di aiuto al connazionale che cerca un percorso di integrazione, perciò non possono mai mancare conoscenze e competenze sulle risorse a disposizione del territorio utilizzabili a questo fine.

Approfondita la discussione sulla necessaria "terzietà" nel rapporto operatore-utente da parte del mediatore interculturale: essa nella definizione teorica corrisponde alla neutralità durante la relazione. Tuttavia, proprio l'esperienza nei processi migratori del mediatore interculturale rende la vera e propria neutralità difficile da raggiungere nei fatti. Nella relazione operatore-mediatore interculturale-straniero immigrato è stato proposto, perciò, di ricorrere al concetto, e al termine, di "equiprossimità", che descrive il controllo del meccanismo di identificazione sia verso l'organizzazione per la quale il mediatore presta servizio sia verso il cittadino straniero utente.

Tra gli esperti è stata comunque condivisa la considerazione che, almeno dal punto di vista teorico, sarebbe venuto il momento per una riflessione sul significato stesso della mediazione interculturale poiché, da una parte, qualsiasi mediatore non può in linea teorica possedere le competenze sufficienti a ricostituire tutta la complessità della cultura di appartenenza, specialmente se italiano o proveniente da un diverso "territorio culturale", per quanto si sia studiato o visitato. Dall'altra, il fatto che il mediatore immigrato viva comunque la propria cultura nella dissociazione della diaspora sollecita domande su che cosa voglia dire "mediare" nella terra d'accoglienza o di reinsediamento.

La discussione fra esperti ha poi evidenziato che assumono particolare delicatezza dal punto di vista delle metodologie di verifica la complessità della materia e la presenza di aspetti professionali, quali le competenze relazionali e comunicative, la cui rilevazione e valutazione richiederebbero l'osservazione diretta sul campo.

A questo proposito sono emerse anche alcune possibili proposte:

- a) l'adozione di una validazione di base con la possibilità di successive approfondimenti di valutazione, per esempio per settori di applicazione nei diversi settori della p.a. o per ambiti culturali, come quello religioso o riferiti a livelli progressivi di competenza attraverso verifiche con osservazioni sul campo;
- b) l'adozione delle metodiche proprie delle altre discipline del sociale e in special modo della professione di psicologo, attraverso l'introduzione della pratica della supervisione e del tirocinio di pratica professionale.

Per le stesse ragioni analoga delicatezza è stata attribuita alla composizione delle professionalità della commissione di valutazione, che dovrebbe rispondere alla complessità dei fattori professionali del mediatore interculturale e compensare la difficoltà di osservazione sul campo. A tale proposito una soluzione potrebbe essere l'utilizzo dei mediatori senior e, forse, anche la valorizzazione del ruolo degli enti di erogazione del servizio di mediazione interculturale, già abituati, di fatto, alla valutazione sul campo della validità dei propri mediatori.

Una riflessione è stata dedicata anche alla possibilità/opportunità di certificare mediatori italiani, in quanto in alcuni casi è stata notata la ricerca da parte dell'utente straniero di un mediatore non proveniente dalle comunità straniere. Mediatori italiani sarebbero indicati per altre funzioni della mediazione interculturale, che presuppongono una conoscenza della cultura italiana molto approfondita o di natura tecnica o che si riferiscono a questioni specifiche di un dato territorio, quali la mediazione sociale, quella educativa o progettuale di sistema.

Rispetto al rapporto con gli uffici della p.a. è importante che il modello che si definirà permetta l'individuazione di singoli mediatori in possesso di specifiche caratteristiche (cultura etnica, lingua, provenienza territoriale ecc...) da acquisire mediante individuazione nominale, al fine di permettere ai servizi pubblici di far corrispondere necessità di mediazione interculturale e offerta di servizio, specialmente in quelli di emergenza o di richiesta di asilo.

Per quanto riguarda i servizi della p.a. è stata generale e pressante la richiesta di una maggiore e più mirata sensibilizzazione e preparazione degli operatori pubblici, poiché un atteggiamento superficiale verso la professionalità dei mediatori interculturali o più attento alle problematiche interne dei servizi che a quelle della relazione con l'utente è in grado di ostacolare, se non di impedire, il raggiungimento dei risultati della mediazione.

A volte, infatti, la mancanza della formalizzazione dell'esercizio della professione legittima l'utilizzo del mediatore interculturale in situazioni problematiche riguardanti i servizi e quindi richiedenti competenze diverse da quelle del mediatore. Altre volte la pressione sulla corrispondenza alle politiche del servizio può spingere il mediatore a sottacere questioni riguardanti l'utente poiché percepite come contrarie a quelle politiche. Operatori più informati in materia di dinamiche interculturali e di relazione con professionisti della mediazione certamente permetterebbero di elevare la qualità dei servizi resi alla cittadinanza di origine straniera.

progetto cofinanziato da



UNIONE  
EUROPEA



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

## INDAGINE NAZIONALE SUL PROFILO DEL MEDIATORE INTERCULTURALE: IL PUNTO DI VISTA DEI MEDIATORI

Marco Catarci - Massimiliano Fiorucci

Indagine realizzata nell'ambito del Progetto FEI-Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di paesi terzi (Azione 7 - annualità 2012), per conto del "Gruppo di Lavoro Istituzionale" (GLI) sulla mediazione interculturale, coordinato dal Ministero dell'Interno con l'assistenza tecnico-scientifica del CIES-Centro Informazione ed Educazione allo Sviluppo.



## DEFINIZIONE DI MEDIATORE INTERCULTURALE

"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".

(Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale*, Roma 2009, p. 9).

## OBIETTIVI E METODOLOGIA DELL'INDAGINE:

- **Obiettivi:** indagare percorso biografico, esperienza professionale e punto di vista dei mediatori interculturali sul possibile riconoscimento della figura.
- **Metodologia quantitativa:**
  - somministrazione di un questionario comprendente 24 domande (prevalentemente a risposta chiusa, per complessive 123 variabili) a un campione rappresentativo di mediatori interculturali su tutto il territorio nazionale.
  - Modalità CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), su piattaforma Limesurvey, tra il 23/04/2014 e il 23/05/2014.
  - Elaborazione statistica dei dati raccolti tramite SPSS.



## PIANO DI CAMPIONAMENTO

- Stima della consistenza numerica dei mediatori interculturali in Italia: 4.500 mediatori (Casadei S., Franceschetti M., *Il mediatore interculturale in sei Paesi europei*, ISFOL, Roma 2009, p. 17).
- Numerosità campione: 579 (Livello di confidenza: 99%; intervallo di confidenza: 5%).
- Campionamento sulla base di un criterio proporzionale di stima della presenza dei mediatori, in relazione alla distribuzione di popolazione straniera per area geografica ISTAT, attraverso rappresentative agenzie di mediazione.

	Popolazione straniera residente al 1 gennaio 2013		Piano di campionamento	
	V.a.	%	<b>N.interviste realizzate</b>	%
<b>Nord-ovest</b> ( <i>Liguria, Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta</i> )	1.542.753	35,2	<b>204</b>	35,2
<b>Nord-est</b> ( <i>Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Veneto</i> )	1.169.134	26,6	<b>154</b>	26,6
<b>Centro</b> ( <i>Lazio, Marche, Toscana ed Umbria</i> )	1.060.899	24,2	<b>140</b>	24,2
<b>Mezzogiorno</b> ( <i>Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna, Sicilia</i> )	614.935	14,0	<b>81</b>	14,0
<b>Totale</b>	4.387.721	100,0	<b>579</b>	100,0

- Il campione rappresenta oltre il 10% della popolazione generale di riferimento.

### - SEZ. "ESPERIENZA BIOGRAFICA" -

#### 1. SESSO

- Risulta confermato un dato ben noto sulla prevalenza di mediatrici (anziché mediatori) interculturali: tre quarti degli intervistati sono di genere femminile (76,8%).

		Sesso		
		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
Validi	<b>Femmina</b>	<b>444</b>	<b>76,7</b>	<b>76,8</b>
	Maschio	134	23,1	23,2
	Totale	578	99,8	100,0
Mancanti Mancante di sistema		1	,2	
Totale		579	100,0	

#### 2. QUANTI ANNI HAI?

- L'età media degli intervistati è di circa 41 anni (dev. std. 10,002) con un campo di variazione di 50 anni (compreso tra un minimo di 20 ed un massimo di 70 anni).

##### Quanti anni hai?

N Validi	572
Mancanti	7
<b>Media</b>	<b>41,4</b>
Deviazione std.	10,002
Minimo	20,0
Massimo	70,0

### 3. QUALE È IL TUO PAESE DI ORIGINE?

- Le provenienze estere prevalenti sono relative alla Romania (14,3%), Marocco (8,4%), Albania (7,1%), Perù (3,7%), Tunisia (3,3%). Hanno inoltre risposto al questionario anche mediatori interculturali italiani (14,6%).

	Freq.	Perc.	Perc. valida
Validi <b>Romania</b>	82	14,2	14,3
<b>Marocco</b>	48	8,3	8,4
<b>Albania</b>	41	7,1	7,1
<b>Perù</b>	21	3,6	3,7
<b>Tunisia</b>	19	3,3	3,3
Cina	14	2,4	2,4
Moldova	13	2,2	2,3
Egitto	13	2,2	2,3
Senegal	12	2,1	2,1
Nigeria	11	1,9	1,9
India	9	1,6	1,6
Ecuador	9	1,6	1,6
Bangladesh	8	1,4	1,4
Serbia/Kosovo/Montenegro	7	1,2	1,2
Pakistan	7	1,2	1,2
Brasile	7	1,2	1,2
Filippine	5	,9	,9
Macedonia	3	,5	,5
Ghana	3	,5	,5
Sri-Lanka	3	,5	,5
Bosnia-Erzegovina	2	,3	,3
Croazia	2	,3	,3
Italia	84	14,5	14,6
Altro	151	26,1	26,3
Totale	574	99,1	100,0
Mancanti Mancante di sistema	5	,9	
<b>Totale</b>	<b>579</b>	<b>100,0</b>	

### 4. QUAL È LA TUA LINGUA MADRE?

- Le lingue straniere madri prevalenti sono l'arabo (17,3%), il romeno (15,7%), lo spagnolo (7,9%) e l'albanese (7,3%).

	Frequenza	Percentuale	Perc. valida
Validi <b>arabo</b>	100	17,3	17,3
<b>romeno</b>	91	15,7	15,7
<b>spagnolo</b>	46	7,9	7,9
<b>albanese</b>	42	7,3	7,3
francese	23	4,0	4,0
cinese mandarino	15	2,6	2,6
russo	14	2,4	2,4
inglese	11	1,9	1,9
banala	9	1,6	1,6
tiqrino	9	1,6	1,6
somalo	8	1,4	1,4
farsi	7	1,2	1,2
portoghese	7	1,2	1,2
serbo	6	1,0	1,0
ucraino	6	1,0	1,0
urdu	6	1,0	1,0
afrikaans	5	,9	,9
hindi	5	,9	,9
taqaloq	5	,9	,9
amarico	3	,5	,5
croato	3	,5	,5
kiswahili	3	,5	,5
macedone	3	,5	,5
moldavo	3	,5	,5
pashto	3	,5	,5
sinhala	3	,5	,5
turco	3	,5	,5
bosniaco	1	,2	,2
dari	1	,2	,2
linqala	1	,2	,2
italiano	86	14,9	14,9
altro	50	8,6	8,6
<b>Totale</b>	<b>579</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## 5. OLTRE LA LINGUA MADRE, QUALI ALTRE LINGUE CONOSCI?

- Le ulteriori lingue più frequentemente conosciute dagli intervistati sono, oltre l'italiano, l'inglese (75,5%), il francese (45,5%) e l'arabo (12,3%).

Oltre la lingua madre, quali altre lingue conosci? [domanda a risposta multipla]

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
<b>arabo</b>	<b>70</b>	<b>5,3</b>	<b>12,3</b>
cinese	13	1,0	2,3
<b>francese</b>	<b>258</b>	<b>19,6</b>	<b>45,5</b>
<b>inglese</b>	<b>428</b>	<b>32,4</b>	<b>75,5</b>
<b>italiano</b>	<b>419</b>	<b>31,8</b>	<b>73,9</b>
portoghese	10	,8	1,8
spagnolo	89	6,7	15,7
tedesco	32	2,4	5,6
<b>Totale</b>	<b>1319</b>	<b>100,0</b>	<b>232,6</b>

## 6. QUALE TITOLO DI STUDIO POSSIEDI (ACQUISITO NEL TUO PAESE DI ORIGINE OPPURE IN ITALIA)?

- Più della metà degli intervistati dichiara di avere un titolo di istruzione universitaria (laurea) (54,5%) e un sesto di essi (16,3%) post lauream (ad esempio, master o dottorato di ricerca).

Quale titolo di studio possiedi (acquisito nel tuo Paese di origine oppure in Italia)?  
[domanda a risposta multipla]

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
nessun titolo	1	,1	,2
di scuola primaria/elementare	22	2,9	3,8
di scuola secondaria inferiore/media	47	6,3	8,2
di scuola secondaria superiore di tipo:professionale	51	6,8	8,9
di scuola secondaria superiore di tipo:tecnico	45	6,0	7,8
di scuola secondaria superiore di tipo:liceo	127	17,0	22,0
di istruzione terziaria non universitaria	39	5,2	6,8
<b>di istruzione universitaria (laurea)</b>	<b>314</b>	<b>42,0</b>	<b>54,5</b>
<b>post-laurea (master/dottorato)</b>	<b>94</b>	<b>12,6</b>	<b>16,3</b>
non sono in grado di stabilire una equivalenza con un titolo di studio italiano	8	1,1	1,4
<b>Totale</b>	<b>748</b>	<b>100,0</b>	<b>129,9</b>

## 7. INDICA GLI ANNI DI ISTRUZIONE EFFETTIVAMENTE FREQUENTATI (SENZA CONSIDERARE EVENTUALI RIPETENZE):

- Gli anni di istruzione frequentati dagli intervistati nel complesso sono, in media, 16; dev. std 3,69 (corrispondenti, ad esempio, ad un percorso articolato in un segmento primario di 5 anni, secondario di 8 anni, terziario/universitario di 3 anni).

Indica gli anni di istruzione effettivamente frequentati (senza considerare eventuali ripetenze):

N	Validi	553
	Mancanti	26
<b>Media</b>		<b>15,5</b>
Deviazione std.		3,69
Minimo		5,0
Massimo		26,0

## 8. DA QUANTO TEMPO SVOLGI LA PROFESSIONE DI MEDIATORE IN ITALIA?

- La metà (51,2%) degli intervistati ha dichiarato di svolgere la professione di mediatore interculturale da più di 7 anni. Quattro quinti (80,6%) degli intervistati svolgono la professione da almeno 3 anni.

Da quanto tempo svolgi la professione di mediatore in Italia?

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi				
meno di 1 anno	53	9,2	9,2	9,2
da 1 – 2 anni	59	10,2	10,2	19,4
<b>da 3 - 4 anni</b>	<b>86</b>	<b>14,9</b>	<b>14,9</b>	<b>34,3</b>
<b>da 5 - 7 anni</b>	<b>84</b>	<b>14,5</b>	<b>14,5</b>	<b>48,8</b>
<b>oltre 7 anni</b>	<b>296</b>	<b>51,1</b>	<b>51,2</b>	<b>100,0</b>
Totale	578	99,8	100,0	
Mancanti Mancante di sistema	1	,2		
Totale	579	100,0		

## 9. SE SEI DI ORIGINE STRANIERA, DA QUANTO RISIEDI IN ITALIA?

- Poco meno della metà (47%) degli intervistati ha dichiarato di risiedere in Italia da oltre 15 anni. Circa tre quarti (73,9%) degli intervistati risiedono in Italia da oltre 8 anni.

Se sei di origine straniera, da quanto risiedi in Italia?

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi meno di 1 anno	1	,2	,2	,2
da 1 a 3 anni	13	2,2	2,2	2,4
da 4 a 7 anni	43	7,4	7,4	9,8
<b>da 8 a 11 anni</b>	<b>58</b>	<b>10,0</b>	<b>10,0</b>	<b>19,9</b>
<b>da 12 a 15 anni</b>	<b>98</b>	<b>16,9</b>	<b>16,9</b>	<b>36,8</b>
<b>oltre 15 anni</b>	<b>272</b>	<b>47,0</b>	<b>47,0</b>	<b>83,8</b>
Nessuna risposta, sono nato in Italia	94	16,2	16,2	100,0
Totale	579	100,0	100,0	

## 10. HAI FREQUENTATO UN CORSO DI FORMAZIONE PER MEDIATORE INTERCULTURALE?

- L'ampia maggioranza (86%) degli intervistati ha frequentato un percorso di formazione per mediatore interculturale. Poco più della metà (54,7%) di essi ha frequentato anche più di un percorso formativo.

Hai frequentato un corso di formazione per mediatore interculturale?

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
Validi no	81	14,0	14,0
<b>sì, un corso</b>	<b>181</b>	<b>31,3</b>	<b>31,3</b>
<b>sì, più di un corso</b>	<b>317</b>	<b>54,7</b>	<b>54,7</b>
Totale	579	100,0	100,0

## 11. DA CHI ERA ORGANIZZATA L'ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PIÙ SIGNIFICATIVA SULLA MEDIAZIONE CHE HAI FREQUENTATO?

- Il percorso formativo per mediatore interculturale frequentato dagli intervistati (e ritenuto più significativo) è stato organizzato, per lo più, dagli enti locali (Comuni, Province e Regioni) (33,5%) e da enti, associazioni, ong che si occupano di immigrazione (28,9%).

Da chi era organizzata l'attività di formazione più significativa sulla mediazione che hai frequentato?

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
Validi	<b>enti, associazioni, ong che si occupano di immigrazione</b>	<b>138</b>	<b>23,8</b>	<b>28,9</b>
	<b>comuni, province e regioni</b>	<b>160</b>	<b>27,6</b>	<b>33,5</b>
	centri di formazione professionale	102	17,6	21,4
	Università	66	11,4	13,8
	ifts (istruzione formazione tecnica superiore)	11	1,9	2,3
	Totale	477	82,4	100,0
Mancanti	Mancante di sistema	102	17,6	
Totale		579	100,0	

## 12. CHE DURATA AVEVA QUESTO CORSO DI FORMAZIONE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE CHE HAI FREQUENTATO?

- Il percorso formativo per mediatore interculturale frequentato dagli intervistati (e ritenuto più significativo) ha avuto una durata, per lo più, tra le 501e 1000 ore (39,6%) e tra 151 e 500 ore (24,7%).

Che durata aveva questo corso di formazione sulla mediazione interculturale che hai frequentato?

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	meno di 50 ore	41	7,1	8,2	8,2
	tra 51 e 150 ore	51	8,8	10,2	18,5
	<b>tra 151 e 500 ore</b>	<b>123</b>	<b>21,2</b>	<b>24,7</b>	<b>43,2</b>
	<b>tra 501e 1000 ore</b>	<b>197</b>	<b>34,0</b>	<b>39,6</b>	<b>82,7</b>
	tra 1001 e 1500 ore	50	8,6	10,0	92,8
	più di 1500 ore	36	6,2	7,2	100,0
	Totale	498	86,0	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	81	14,0		
Totale		579	100,0		

**- SEZ. "ESPERIENZA PROFESSIONALE DI MEDIAZIONE" -****13. IN QUALI AMBITI SVOLGI O HAI SVOLTO LA TUA ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE?**

- I principali ambiti nei quali gli intervistati sono impegnati sono quello educativo (scuola, centri di aggregazione, ecc) (69,6%), sanitario (ospedale, ambulatori, consultori, ecc) (63,7%), servizi sociali (56,6%) e della pubblica amministrazione (ufficio delle relazioni pubbliche, comuni, ecc) (51,9%).

In quali ambiti svolgi o hai svolto la tua attività di mediazione? [domanda a risposta multipla]

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
sanitario (ospedale, ambulatori, consultori, ecc)	367	15,9	63,7
servizi sociali	326	14,2	56,6
educativo (scuola, centri di aggregazione, ecc)	401	17,4	69,6
pubblica amministrazione (ufficio delle relazioni pubbliche, comuni, ecc)	299	13,0	51,9
centri di accoglienza	247	10,7	42,9
pubblica sicurezza (questure, ecc)	200	8,7	34,7
tribunale	200	8,7	34,7
penitenziario (carcere)	153	6,6	26,6
Aziendale	45	2,0	7,8
Sindacale	63	2,7	10,9
Totale	2301	100,0	399,5

**14. IN QUALE FORMA SVOLGI L'ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE?**

- Tre quarti degli intervistati svolgono la propria attività come collaboratore (78%) e meno della metà (43,4%) come dipendente.

In quale forma svolgi l'attività di mediazione interculturale? [domanda a risposta multipla]

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
dipendente (anche di cooperative sociali, ecc.)	235	32,5	43,4
collaboratore (co.co.co, co.co.pro., su progetto, ad ore, lavoratore autonomo senza partita iva....)	423	58,4	78,0
libero professionista (lavoratore autonomo con partita iva)	66	9,1	12,2
Totale	724	100,0	133,6

## 15. QUALI TRA LE SEGUENTI SITUAZIONI PROBLEMATICHE PERSONALI SI VERIFICANO NELLA TUA ESPERIENZA PROFESSIONALE DI MEDIATORE?

- Tra le situazioni problematiche a livello professionale e soggettivo, la metà circa degli intervistati indica una scarsa soddisfazione (dovuta a problemi di retribuzione, di incentivazione, ecc.) (56,6%) e un insufficiente riconoscimento del ruolo di mediatore da parte delle istituzioni e degli operatori (50,4%), mentre poco meno di essi della metà indica l'insufficiente possibilità di confronto, supervisione, riflessione sul ruolo e sulle attività del mediatore (43,7%).

Quali tra le seguenti situazioni problematiche personali si verificano...? [domanda a risposta multipla]

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
percepisco diffidenza nei confronti del mio ruolo da parte degli operatori o degli utenti)	142	10,6	25,4
<b>scarsa soddisfazione (dovuta a problemi di retribuzione, di incentivazione, ecc.)</b>	<b>316</b>	<b>23,6</b>	<b>56,6</b>
insufficiente conoscenza di una lingua veicolare (inglese, francese, spagnolo, ecc.).	40	3,0	7,2
insufficiente conoscenza della lingua italiana	14	1,0	2,5
difficoltà a lavorare in équipe	26	1,9	4,7
difficoltà a percepirmi come neutrale tra la committenza e l'utenza	42	3,1	7,5
insufficiente conoscenza del funzionamento del servizio presso il quale opero	31	2,3	5,6
insufficiente riconoscimento del mio ruolo di mediatore da parte degli utenti	109	8,1	19,5
<b>insufficiente riconoscimento del ruolo di mediatore da parte delle istituzioni e degli operatori</b>	<b>281</b>	<b>21,0</b>	<b>50,4</b>
insufficiente conoscenza della normativa sull'immigrazione	62	4,6	11,1
insufficiente conoscenza delle caratteristiche dell'utenza	31	2,3	5,6
<b>insufficiente possibilità di confronto, di supervisione, di riflessione sul ruolo e sulle attività del mediatore</b>	<b>244</b>	<b>18,2</b>	<b>43,7</b>
Totale	1338	100,0	239,8

## 16. QUALI TRA LE SEGUENTI SITUAZIONI PROBLEMATICHE ORGANIZZATIVE SI VERIFICANO NELLA TUA ESPERIENZA PROFESSIONALE DI MEDIATORE?

- Tra le situazioni problematiche a livello organizzativo, il 66,5% degli intervistati indica una retribuzione scarsa e/o discontinua, il 51,6% l'indeterminatezza delle funzioni e lo scarso riconoscimento del ruolo professionale, il 49,3% incomplete e/o distorte informazioni sul ruolo del mediatore.

Quali tra le seguenti situazioni problematiche ORGANIZZATIVE si verificano...? [domanda a risposta multipla]

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
difficoltà nella programmazione delle attività	94	4,9	16,5
difficoltà causate dalla discontinuità del rapporto con l'utenza	217	11,2	38,2
eccessiva flessibilità delle prestazioni richieste dal servizio	93	4,8	16,4
l'istituzione si deresponsabilizza perché delega al mediatore la gestione della "questione immigrati"	137	7,1	24,1
scarsa collaborazione delle istituzioni per affrontare i problemi	240	12,4	42,3
<b>incomplete e/o distorte informazioni sul ruolo del mediatore</b>	<b>280</b>	<b>14,5</b>	<b>49,3</b>
<b>indeterminatezza delle funzioni e scarso riconoscimento del ruolo professionale del mediatore</b>	<b>293</b>	<b>15,1</b>	<b>51,6</b>
<b>retribuzione scarsa e/o discontinua</b>	<b>378</b>	<b>19,5</b>	<b>66,5</b>
scarsa comunicazione e coordinamento tra mediatori nello stesso servizio	104	5,4	18,3
difficoltà a collaborare con altri operatori del servizio	98	5,1	17,3
Totale	1934	100,0	340,5

**17. SECONDO TE, PER ESSERE UN BUON MEDIATORE INTERCULTURALE È NECESSARIO:**

- Tra gli aspetti ritenuti importanti per essere un buon mediatore, l'86,3% degli intervistati indica essere capaci di relazionarsi correttamente con l'utenza e con gli operatori, l'82,4% conoscere il contesto socioculturale italiano ed il retroterra dell'immigrato. In misura minore vengono indicati anche avere una buona conoscenza della lingua italiana (69,6%), avere una ottima conoscenza della propria lingua e cultura di origine (69,2%), avere una preparazione specifica per il settore di attività (66,8%), avere un livello di istruzione medio-alto (anche nel paese d'origine) (66,1%).

Secondo te, per essere un buon mediatore interculturale è necessario: [domanda a risposta multipla]

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
avere un'esperienza migratoria	331	8,2	57,3
<b>avere una preparazione specifica per il settore di attività</b>	<b>386</b>	<b>9,6</b>	<b>66,8</b>
<b>essere capaci di relazionarsi correttamente con l'utenza e con gli operatori</b>	<b>499</b>	<b>12,4</b>	<b>86,3</b>
<b>conoscere il contesto socioculturale italiano ed il retroterra dell'immigrato</b>	<b>476</b>	<b>11,8</b>	<b>82,4</b>
essere riconosciuti ed apprezzati dagli operatori e dagli utenti	241	6,0	41,7
assumere una posizione equidistante, equilibrata	366	9,1	63,3
che il servizio-struttura presso la quale opera comprenda fino in fondo il suo ruolo senza delegargli "la questione" immigrati	203	5,0	35,1
che non gli si chieda troppo, l'impossibile....	112	2,8	19,4
che la struttura non lo sottoutilizzi, che sia impiegato correttamente	235	5,8	40,7
<b>avere una buona conoscenza della lingua italiana</b>	<b>402</b>	<b>10,0</b>	<b>69,6</b>
<b>avere una ottima conoscenza della propria lingua e cultura di origine</b>	<b>400</b>	<b>9,9</b>	<b>69,2</b>
<b>avere un livello di istruzione medio-alto (acquisito anche nel paese d'origine)</b>	<b>382</b>	<b>9,5</b>	<b>66,1</b>
Totale	4033	100,0	697,8

**- SEZ. "IDONEITÀ ALLA PROFESSIONE DI MEDIATORE"-**

**18. IN BASE ALLA TUA ESPERIENZA, QUANTO SAREBBERO IMPORTANTI I SEGUENTI ASPETTI PER MIGLIORARE LE CONDIZIONI PROFESSIONALI E L'EFFICACIA DEL MEDIATORE?**

- Gli aspetti ritenuti più rilevanti per migliorare le condizioni professionali e l'efficacia del mediatore consistono nella definizione di un profilo professionale omogeneo nazionale del mediatore (opzione ritenuta "abbastanza" o "molto" importante per il 97,1% degli intervistati), percorsi formativi per mediatore validi a livello nazionale (95,7%), parametri minimi di retribuzione (95,7%) e standard nazionali per i contratti di lavoro (95,6%).

In base alla tua esperienza, quanto sarebbero importanti i seguenti aspetti per migliorare le condizioni ...?

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
<b>definire un profilo professionale omogeneo nazionale del mediatore</b>	,2	2,8	24,4	72,7
riconoscere l'attività professionale di chi lavora da tanti anni come mediatore	1,2	6,2	28,7	63,9
Validi la trasmissione di conoscenze dai mediatori più esperti a quelli più giovani	1,7	10,4	45,1	42,8
<b>definire percorsi formativi per mediatore validi a livello nazionale</b>	<b>1,4</b>	<b>2,9</b>	<b>25,4</b>	<b>70,3</b>
definire un esame nazionale standard per lavorare come mediatore	6,0	19,9	32,6	41,5
<b>definire standard nazionali per i contratti di lavoro</b>	<b>,3</b>	<b>4,0</b>	<b>21,9</b>	<b>73,7</b>
<b>definire dei parametri minimi di retribuzione</b>	<b>1,6</b>	<b>2,8</b>	<b>22,5</b>	<b>73,2</b>

## 19. IN BASE ALLA TUA ESPERIENZA, QUANTO SAREBBERO IMPORTANTI I SEGUENTI POSSIBILI REQUISITI PER ESSERE RICONOSCIUTI IDONEI A LAVORARE COME MEDIATORE?

- I requisiti all'idoneità all'esercizio della professione più frequentemente indicati riguardano la conoscenza della società italiana e del sistema dei servizi (opzione ritenuta "abbastanza" o "molto" importante per il 98,6% degli intervistati), della lingua italiana in modo adeguato (almeno ad un livello B1) (98,3%), della normativa sull'immigrazione (96,4%) e del fenomeno migratorio (95,5%).

In base alla tua esperienza, quanto sarebbero importanti i seguenti possibili requisiti per essere riconosciuti...?

		Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Validi	essere maggiorenne	1,4	6,0	19,3	73,2
	avere un titolo di studio di scuola media superiore o aver frequentato almeno 11 anni di scuola	3,5	7,4	27,1	62,0
	avere frequentato una formazione specifica per mediatori	,9	6,9	23,7	68,6
	se straniero, essere in possesso di un regolare titolo di soggiorno	5,9	11,2	21,1	61,8
	avere superato uno specifico esame che attesti l'idoneità a lavorare come mediatore	2,8	14,0	31,1	52,2
	aver maturato una buona esperienza di lavoro da mediatore sul campo	1,7	8,6	32,5	57,2
	<b>conoscere adeguatamente la lingua italiana (almeno ad un livello B1)</b>	<b>,3</b>	<b>1,4</b>	<b>22,3</b>	<b>76,0</b>
	conoscere adeguatamente una lingua veicolare (ad esempio, inglese, francese o spagnolo, almeno ad un livello B2)	3,5	13,6	37,5	45,4
	conoscere adeguatamente una lingua d'origine degli immigrati (ad esempio, albanese, arabo, cinese, ecc.)	2,4	10,2	24,9	62,5
	<b>conoscere la società italiana e il sistema dei servizi</b>	<b>,2</b>	<b>1,2</b>	<b>17,6</b>	<b>81,0</b>
	<b>conoscere il fenomeno migratorio</b>	<b>,3</b>	<b>4,1</b>	<b>27,6</b>	<b>67,9</b>
	<b>conoscere la normativa sull'immigrazione</b>	<b>,2</b>	<b>3,5</b>	<b>22,5</b>	<b>73,9</b>

## 20. IN BASE ALLA TUA ESPERIENZA, SU QUALI DEI SEGUENTI ASPETTI DOVREBBE ESSERE SVOLTO UN COLLOQUIO/ESAME PER ACCERTARE L'IDONEITÀ A LAVORARE COME MEDIATORE?

- Gli aspetti sui quali dovrebbe vertere una prova per accertare l'idoneità all'esercizio della professione più frequentemente indicati riguardano l'accertamento del possesso di un livello almeno B1 della lingua italiana (83,2%), della conoscenza della normativa sull'immigrazione (73,9%), delle metodologie e tecniche della mediazione (72,1%), della comunicazione (70,4%), del lavoro sociale (69,7%) e della gestione dei conflitti (69,7%).

In base alla tua esperienza, su quali dei seguenti aspetti dovrebbe essere svolto un colloquio...? [domanda a risposta multipla]

	Risposte		Percentuale di casi
	N	Percentuale	
<b>lingua italiana (accertamento possesso di un livello almeno B1)</b>	<b>481</b>	<b>10,1</b>	<b>83,2</b>
lingua veicolare (accertamento possesso di un livello almeno B2)	309	6,5	53,5
lingua rara	80	1,7	13,8
<b>metodologie e tecniche della mediazione</b>	<b>417</b>	<b>8,7</b>	<b>72,1</b>
<b>metodologie del lavoro sociale (ad es. ascolto attivo, lavoro di rete, lavoro in équipe)</b>	<b>403</b>	<b>8,4</b>	<b>69,7</b>
<b>metodologie della comunicazione</b>	<b>407</b>	<b>8,5</b>	<b>70,4</b>
<b>metodologie della gestione dei conflitti</b>	<b>403</b>	<b>8,4</b>	<b>69,7</b>
contesto e funzionamento del sistema dei servizi	337	7,1	58,3
ruoli e funzioni degli operatori nei diversi servizi	239	5,0	41,3
normativa sull'immigrazione	427	8,9	73,9
caratteristiche socio-economiche dell'utenza	160	3,4	27,7
società e cultura italiana	386	8,1	66,8
società e culture dei contesti di origine degli immigrati	384	8,0	66,4
deontologia professionale	340	7,1	58,8
Totale	4773	100,0	825,8

## 21. INDICA EVENTUALI OSSERVAZIONI, COMMENTI O PRECISAZIONI:

- Nella risposta aperta all'ultima domanda, gli intervistati hanno evidenziato l'importanza di un riconoscimento nazionale del profilo del mediatore:

*"Io spero che la figura del Mediatore Culturale venga riconosciuta e apprezzata, per fare il mediatore non basta parlare la lingua ma bisogna conoscere la cultura del paese di provenienza degli utenti" (ID.132).*

*"Sono del parere che un Mediatore dovrebbe avere minimo il Diploma di scuola superiore, il corso per mediatore dovrebbe avere una durata minima di 800 ore e la retribuzione dello stesso deve prendere in considerazione chi ha una Laurea/master, chi in possesso del solo diploma superiore e chi invece solo il diploma di scuola media" (ID.58).*

*"Spero che un giorno noi mediatori possiamo fare DAVVERO il nostro lavoro..senza essere impiegati in altre mansioni..Inoltre mi auguro che si inizi a riconoscere la figura del mediatore insieme ad uno stipendio degno di questo nome. La mediazione interculturale è qualcosa di meraviglioso...ma purtroppo, oggi, non ci fa vivere"( ID.184).*

*"È importante che le istituzioni siano a conoscenza dei titoli di accesso alle attività di mediazione interculturale. Molti avvisi pubblici indicano la laurea come requisito di accesso per la partecipazione a progetti" (ID.211).*

*"Vorrei specificare che nel mio paese di origine ho acquisito una qualifica come nutrizionista che qui in Italia non è riconosciuta, per questo ho frequentato qui la scuola media, acquistando la licenza media, precedentemente il corso per essere un mediatore interculturale, e posteriormente ancora ho frequentato la scuola per diventare un o.s.s [operatore socio-sanitario], ho frequentato dei corsi di aggiornamento e per mediatori culturali" (ID.238).*

*"Cosa si intende definire un esame nazionale standard per lavorare come mediatore o avere superato uno specifico esame che attesti l'idoneità a lavorare come mediatore? Chi come me ha frequentato un corso di formazione regionale di 750 ore ed ha già sostenuto e superato l'esame finale non è già idoneo a lavorare come mediatore?" (ID.326).*

*"Penso che oltre a creare un albo professionale, la figura del mediatore dovrebbe essere inserita in modo più chiaro e specifico anche nella legislazione sull'immigrazione" (ID.411).*

*"La cosa più triste è quando istituzioni, organizzazioni pubblici o privato sociale e infine utenti confondono il mediatore al traduttore" (ID.501).*

*"Il nostro mancato riconoscimento istituzionale fa sì che vi sia un continuo peggioramento delle retribuzioni nella logica dei bandi al ribasso" (ID.591).*

*"Non avendo autosufficienza nello svolgere l'attività di mediatore, sono obbligato a trovare un lavoro e svolgere quello di mediatore come alternativa" (ID.600).*

*"Credo che il Mlc deva essere un immigrato come l'utente con cui dovrà poi lavorare. La cultura, etnia, religione, il vissuto non si può studiare questa è la ricchezza a cui attinge un Mlc quando deve far emergere il vero e profondo bisogno in un colloquio in qualunque contesto lavorativo" (ID.859).*

*"Non è mai troppo tardi per migliorare"(ID.424).*

## **Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale**

### **Interviste sul profilo del mediatore interculturale: il punto di vista degli operatori pubblici**

**(a cura di Claudio Rossi)**

L'indagine ha riguardato quei settori della pubblica amministrazione che più utilizzano oggi il dispositivo della mediazione interculturale: servizi sociali, servizi sanitari, prefetture e agenzie per l'impiego e si è svolta principalmente attraverso colloqui personali con operatori effettivamente in contatto con i mediatori interculturali; conversazioni telefoniche, via skype o mail hanno completato poi il panorama di contatti.

A questo proposito, in linea di principio sappiamo che la mediazione interculturale può trovare applicazione anche in altri settori della p.a. ma in relazione all'obiettivo dell'indagine di fornire al GLI sulla mediazione interculturale elementi utili alla definizione di una procedura di verifica del livello professionale adeguato a svolgere la professione, ci si è concentrati su queste aree di servizio poiché sviluppano una domanda diretta, e costituiranno anche nel futuro la domanda di base della professione da certificare. Tutti gli uffici contattati, infatti, hanno sottolineato l'imprescindibilità della mediazione interculturale per lo svolgimento del proprio compito e quindi la volontà di continuare a richiederne l'utilizzo.

Come osservazione generale evidenziamo che il risultato dell'indagine sul territorio corrisponde sostanzialmente a quello dell'audizione dedicata ai servizi (si veda, fra gli allegati, la sintesi dell'audizione con gli operatori pubblici e con gli esperti) e che le differenze rilevate tra servizi diversi conducono a ipotizzare, dal punto di vista della rispettiva domanda di professionalità del mediatore interculturale, l'esistenza di una tipologia che si distingue per la profondità del rapporto tra mediatore, utente e operatore: quanto più questo è grande e coinvolgente tanto più sono richieste al mediatore le attitudini, capacità e competenze psico-socio-antropologiche caratteristiche del lavoro sociale.

Anche gli operatori, infatti, hanno largamente confermato l'interpretazione della professione definita dall'audizione degli esperti come professione d'aiuto fortemente incardinata nel sociale, soprattutto in quei servizi caratterizzati dalla presenza di assistenti sociali, anche se non sono mancati da estrazioni professionali diverse alcuni distinguo che possono far pensare a future evoluzioni.

In definitiva l'esperienza di tutti questi anni ha consolidato la considerazione della duplicità della nuova professione di mediatore interculturale, che, da una parte, deve sapere impiegare le competenze tipiche delle professioni d'aiuto alle quali, dall'altra, deve aggiungere capacità e competenze nel maneggiare differenze di origine culturale nella prospettiva dell'accettazione, della composizione e della sinergia: sono queste ultime a fare la differenza e a distinguere il mediatore interculturale dagli altri professionisti del sociale con cui, comunque, è chiamato a collaborare.

Tutti gli operatori hanno, infatti, sottolineato che il lavoro sociale è di per sé stesso un lavoro di équipe e che, pertanto, la professionalità del mediatore deve comprendere la capacità di lavorare insieme ad altre professionalità ma altresì quella di apportare i contenuti di elaborazione e di comunicazione interculturale.

Di conseguenza tutti concordano con il profilo professionale come già definito dal precedente GLI (2009), magari attribuendo al significato di "ponte" una maggiore o minore dinamicità di funzione.

La professione del mediatore interculturale è comunque vissuta per esperienza come una professione delicata e difficile da acquisire e da mantenere, di conseguenza, alla pari delle altre professioni del sociale, gli operatori, se ne avessero la possibilità, richiederebbero ai mediatori da utilizzare attività di formazione continua, specifici crediti formativi aggiuntivi, attività di supervisione e quant'altro fosse disponibile, al fine di rafforzare le capacità e le competenze già esistenti e soprattutto di poter dimostrare il possesso di quelle capacità difficili da valutare adeguatamente con una singola prova o esame.

Come soggetti utilizzatori tutti gli operatori hanno espresso la decisa preferenza verso l'ipotesi di una procedura di certificazione per l'esercizio della professione piuttosto che di costituzione di "albi" o "elenchi/registri", caratterizzati da troppa rigidità i primi e da troppa poca significatività in termini di garanzia i secondi.

Decisamente problematica la posizione nei riguardi della "terzietà". Essa è ritenuta imprescindibile per l'efficacia della prestazione del mediatore interculturale ma è interpretata più come distanza e non coinvolgimento del mediatore con l'utente che con l'operatore. Secondo gli operatori è la capacità di rimanere estraneo alla richiesta di identificazione che l'utente straniero rivolge al mediatore a fare la qualità professionale di quest'ultimo. Minore e diverso è il vissuto dell'"equi" prossimità verso l'operatore, che è il referente del servizio e che, alla fine, deve condurre la sua prestazione, compresa la relazione con il mediatore e con l'utente, secondo regole e obiettivi stabilite e non discutibili.

Anche in conseguenza della propria responsabilità nell'erogazione del servizio molti operatori hanno aggiunto alla terzietà una sorta di neutralità di iniziativa da parte del mediatore, che deve limitarsi all'esecuzione delle istruzioni dell'operatore stesso evitando azioni autonome o in contrasto con quelle. Questa preoccupazione, che deriva da un contesto di relazione svolto in lingue non conosciute dall'operatore e, secondo noi, giustamente indicata come importante parametro di professionalità, attiene alla sfera della deontologia professionale, che, a questo punto, dovrebbe far parte delle prove per ottenere la certificazione.

In ogni caso la dimensione specifica della professionalità di mediatore interculturale viene per la maggior parte individuata nella relazione inter-personale/inter-culturale mentre laddove questa viene meno nel rapporto di servizio (ad. es. orientamento, informazione e simili) la richiesta di prestazione da parte degli uffici tende a limitarsi alla funzione linguistica, più o meno complessa ma vista più simile alla traduzione che alla mediazione interculturale. Anzi, per queste prestazioni vi è stata, contrariamente al passato, l'apertura all'utilizzazione di mediatori italiani appositamente formati alle dinamiche interculturali.

In riferimento alle caratteristiche strutturali della domanda possiamo osservare che mentre i servizi sociali dei Comuni sembrano in grado di produrre una domanda autonoma, la maggior parte di servizi della p.a. per operare attende finanziamenti esterni, fra i quali si distingue largamente il Fondo Europeo per l'Integrazione.

Tenuto conto delle considerazioni e delle informazioni ricevute dalle audizioni e dall'indagine presso gli operatori dei servizi, schematizziamo di seguito le indicazioni rilevate per la definizione della procedura di riconoscimento della professionalità di mediatore interculturale *aut* di certificazione all'esercizio della professione:

- I. La certificazione deve riguardare i contenuti professionali di base validi per qualsiasi settore di utilizzazione e per la lingua/cultura madre, prevedendo contemporaneamente una procedura per l'aggiunta di crediti successivi per la specializzazione nei diversi servizi e in altre lingue.
- II. La prova/l'esame, a causa dell'eterogeneità delle attitudini, capacità e competenze da verificare, dovrebbe utilizzare modalità scritte e orali, teoriche e pratiche e di simulazione. Analogamente al punto precedente la procedura dovrebbe prevedere anche la possibilità che il singolo mediatore acquisisca ulteriori crediti professionali, attraverso autonome attività di formazione continua, supervisione, certificazione ecc....
- III. Prima della prova per la certificazione sarebbe bene che il Ministero producesse un decalogo standard di deontologia professionale che il mediatore deve obbligatoriamente conoscere.
- IV. **Requisiti di accesso alla richiesta di certificazione:**
  - residenza in Italia di qualche anno;
  - precedente esperienza almeno biennale di mediazione interculturale presso servizi pubblici;
  - livello di istruzione medio-superiore anche acquisito nel paese di provenienza.

**V. Attitudini, capacità e competenze da verificare:**

- elevata conoscenza del decalogo standard di deontologia professionale;
- di relazione, di ascolto e di sviluppo dell’empatia in contesti multietnici e multiculturali;
- gestione dell’emotività in situazioni critiche in contesti multietnici e multiculturali;
- di analisi e di lettura psico-socio-antropologica del disagio;
- di lavoro multidisciplinare e in équipe;
- di relazione con l’organizzazione per la quale si opera;
- di elevata e aggiornata conoscenza e padronanza della lingua e della cultura madre;
- di elevata conoscenza e padronanza della lingua e della cultura italiane;
- di “equiprossimità” nella relazione operatore-utente in contesto multiculturale e migratorio;
- di elaborazione della propria esperienza migratoria e della propria identità transculturale.

**VI. Attitudini, capacità e competenze da aggiungere successivamente e autonomamente**

- conoscenza e padronanza di lingue e culture diverse da quella madre per le quali si vuole operare la mediazione;
- gestione degli stereotipi e dei pregiudizi nelle relazioni multietniche e multiculturali;
- specializzazione nelle tecniche di lavoro nel sociale con metodologia interculturale;
- specializzazione nei diversi settori di servizio.

DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 , n. 13

Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. (13G00043)

(GU n.39 del 15-2-2013)

Vigente al: 15-2-2013

Capo I

Disposizioni generali

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 4, 33, 34, 35, 36, 76, 87 e 117 della Costituzione;

Vista la legge 28 giugno 2012, n. 92, recante: «Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita», e in particolare i commi da 51 a 61 e da 64 a 68 dell'articolo 4;

Vista la legge 23 agosto 1988, n. 400, recante «Disciplina dell'attività di Governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri», e successive modificazioni, ed in particolare l'articolo 14;

Visto il decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322, recante «Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica, ai sensi dell'art. 24 della legge 23 agosto 1988, n. 400»;

Vista la legge 24 giugno 1997, n. 196, recante: «Norme in materia di promozione dell'occupazione,» e in particolare l'articolo 17;

Vista la legge 10 marzo 2000, n. 62, recante: «Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione»;

Visto il decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, recante: «Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30», e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo 15 aprile 2005, n. 76, recante: «Definizione delle norme generali sul diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, a norma dell'articolo 2, comma 1, lettera c), della legge 28 marzo 2003, n. 53»;

Visto il decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226, recante: «Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni sul secondo ciclo del sistema educativo di istruzione e formazione ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53», e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206, recante: «Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE che adegua determinate direttive sulla libera circolazione delle persone a seguito dell'adesione di Bulgaria e Romania»;

Visto il decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, recante: «Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria», ed in particolare l'articolo 64 che prevede, al comma 4, lettera f), la ridefinizione dell'assetto organizzativo didattico dei centri d'istruzione per gli adulti, ivi compresi i corsi serali, previsti dalla vigente normativa;

Vista la legge 30 dicembre 2010, n. 240, recante: «Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario»;

Visto il decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167, recante: «Testo unico dell'apprendistato a norma dell'articolo 1, comma 30, della legge 24 dicembre 2007, n. 247», e successive modificazioni;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 8 marzo 1999, n. 275, recante: «Norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche»;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 87, che adotta il «Regolamento recante norme concernenti il riordino degli istituti, professionali ai sensi dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133»;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 88, che adotta il «Regolamento recante norme per il riordino degli istituti tecnici a norma dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla legge 6 agosto 2008, n. 133»;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 89, che adotta il «Regolamento recante revisione dell'assetto ordinamentale, organizzativo e didattico dei licei a norma dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133»;

Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25 gennaio 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 86 dell'11 aprile 2008, recante: «Linee guida per la riorganizzazione del Sistema dell'istruzione e formazione tecnica superiore e costituzione degli Istituti tecnici superiori»;

Visto il decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali 10 ottobre 2005, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 256 del 3 novembre 2005, recante: «Approvazione del modello di libretto formativo del cittadino»;

Visto il decreto del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 27 gennaio 2010, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 146 del 25 giugno 2010, che istituisce il modello di certificato dei saperi e delle competenze acquisiti dagli studenti al termine dell'obbligo di istruzione, in linea con le indicazioni dell'Unione europea sulla trasparenza delle certificazioni;

Visto il decreto del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca 7 settembre 2011, recante norme generali concernenti i diplomi degli Istituti tecnici superiori (ITS) e relative figure nazionali di riferimento, la verifica e la certificazione delle competenze di cui agli articoli 4, comma 3, e 8, comma 2, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25 gennaio 2008;

Vista l'Intesa in sede di Conferenza Stato-regioni del 20 marzo 2008 per la definizione degli standard minimi del nuovo sistema di accreditamento delle strutture formative per la qualità dei servizi;

Visto l'Accordo in sede di Conferenza Stato-regioni del 27 luglio 2011 riguardante gli atti necessari per il passaggio a nuovo

ordinamento dei percorsi di istruzione e formazione professionale di cui al decreto legislativo 17 ottobre 2005, n. 226, recepito con decreto del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca 11 novembre 2011;

Visto l'Accordo in sede di Conferenza Stato-regioni del 19 aprile 2012, riguardante la definizione di un sistema nazionale di certificazione delle competenze comunque acquisite in apprendistato a norma dell'articolo 6 del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167, recepito con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali 26 settembre 2012;

Vista l'Intesa in sede di Conferenza unificata del 26 settembre 2012 sullo schema di decreto del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, riguardante l'adozione di linee guida per realizzare misure di semplificazione e promozione dell'istruzione tecnico professionale, a norma dell'articolo 52 del decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 aprile 2012, n. 35;

Vista l'Intesa in sede di Conferenza unificata del 20 dicembre 2012, concernente le politiche per l'apprendimento permanente e gli indirizzi per l'individuazione di criteri generali e prioritari per la promozione e il sostegno alla realizzazione di reti territoriali, ai sensi dell'articolo 4, commi 51 e 55, della legge 28 giugno 2012, n. 92;

Visto il parere in sede di Conferenza unificata del 20 dicembre 2012 sullo schema di decreto del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, adottato ai sensi della legge 17 maggio 1999, n. 144, articolo 69, comma 1, concernente la definizione dei percorsi di specializzazione tecnica superiore di cui al capo III del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 25 gennaio 2008;

Visto l'Accordo in sede di Conferenza Stato-regioni del 20 dicembre 2012, sulla referenziazione del sistema italiano delle qualificazioni al quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF);

Vista la risoluzione del Consiglio dell'Unione europea del 12 novembre 2002, sulla promozione di una maggiore cooperazione europea in materia di istruzione e formazione professionale, 2003/C 13/02 e la successiva Dichiarazione di Copenaghen adottata dai Ministri di 31 Paesi europei e dalla Commissione il 30 novembre 2002;

Viste le conclusioni del Consiglio e dei rappresentanti dei Governi degli Stati membri relative ai principi comuni europei concernenti l'individuazione e la convalida dell'apprendimento non formale e informale del 18 maggio 2004;

Vista la decisione relativa al «Quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (EUROPASS)» del 15 dicembre 2004;

Vista la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente del 18 dicembre 2006;

Vista la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF) del 23 aprile 2008;

Visto il regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008, che pone norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato per quanto riguarda la commercializzazione dei prodotti e che abroga il regolamento (CEE) n. 339/93;

Vista la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET) del 18 giugno 2009;

Vista la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, sull'istituzione di un quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione professionale (EQAVET) del 18 giugno 2009;

Vista la raccomandazione del Consiglio dell'Unione europea sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale del 20 dicembre 2012;

Vista la deliberazione preliminare del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 30 novembre 2012;

Sentite le parti sociali nell'incontro del 12 dicembre 2012;

Acquisita l'Intesa in sede di Conferenza unificata nella seduta del 20 dicembre 2012, ai sensi dell'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione dell'11 gennaio 2013;

Sulla proposta del Ministro del lavoro e delle politiche sociali e del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, di concerto con i Ministri per la pubblica amministrazione e la semplificazione e dello sviluppo economico;

E m a n a

il seguente decreto legislativo:

Art. 1

Oggetto

1. La Repubblica, nell'ambito delle politiche pubbliche di istruzione, formazione, lavoro, competitività, cittadinanza attiva e del welfare, promuove l'apprendimento permanente quale diritto della persona e assicura a tutti pari opportunità di riconoscimento e valorizzazione delle competenze comunque acquisite in accordo con le attitudini e le scelte individuali e in una prospettiva personale, civica, sociale e occupazionale.

2. Al fine di promuovere la crescita e la valorizzazione del patrimonio culturale e professionale acquisito dalla persona nella sua storia di vita, di studio e di lavoro, garantendone il riconoscimento, la trasparenza e la spendibilità, il presente decreto legislativo definisce le norme generali e i livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e gli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, riferiti agli ambiti di rispettiva competenza dello Stato, delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, anche in funzione del riconoscimento in termini di crediti formativi in chiave europea.

Art. 2

Definizioni

1. Ai fini e agli effetti delle disposizioni di cui al presente decreto legislativo si intende per:

a) «apprendimento permanente»: qualsiasi attività intrapresa dalla persona in modo formale, non formale e informale, nelle varie fasi della vita, al fine di migliorare le conoscenze, le capacità e le competenze, in una prospettiva di crescita personale, civica, sociale e occupazionale;

b) «apprendimento formale»: apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale, conseguiti anche in apprendistato, o di una certificazione riconosciuta, nel rispetto della legislazione vigente in materia di ordinamenti scolastici e universitari;

c) «apprendimento non formale»: apprendimento caratterizzato da

una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi indicati alla lettera b), in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese;

d) «apprendimento informale»: apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero;

e) «competenza»: comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale;

f) «ente pubblico titolare»: amministrazione pubblica, centrale, regionale e delle province autonome titolare, a norma di legge, della regolamentazione di servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze. Nello specifico sono da intendersi enti pubblici titolari:

1) il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, in materia di individuazione e validazione e certificazione delle competenze riferite ai titoli di studio del sistema scolastico e universitario;

2) le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano, in materia di individuazione e validazione e certificazione di competenze riferite a qualificazioni rilasciate nell'ambito delle rispettive competenze;

3) il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, in materia di individuazione e validazione e certificazione di competenze riferite a qualificazioni delle professioni non organizzate in ordini o collegi, salvo quelle comunque afferenti alle autorità competenti di cui al successivo punto 4;

4) il Ministero dello sviluppo economico e le altre autorità competenti ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206, in materia di individuazione e validazione e certificazione di competenze riferite a qualificazioni delle professioni regolamentate a norma del medesimo decreto;

g) «ente titolato»: soggetto, pubblico o privato, ivi comprese le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, autorizzato o accreditato dall'ente pubblico titolare, ovvero deputato a norma di legge statale o regionale, ivi comprese le istituzioni scolastiche, le università e le istituzioni dell'alta formazione artistica, musicale e coreutica, a erogare in tutto o in parte servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze, in relazione agli ambiti di titolarità di cui alla lettera f);

h) «organismo nazionale italiano di accreditamento»: organismo nazionale di accreditamento designato dall'Italia in attuazione del regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008;

i) «individuazione e validazione delle competenze»: processo che conduce al riconoscimento, da parte dell'ente titolato di cui alla lettera g) in base alle norme generali, ai livelli essenziali delle prestazioni e agli standard minimi di cui al presente decreto, delle competenze acquisite dalla persona in un contesto non formale o informale. Ai fini della individuazione delle competenze sono considerate anche quelle acquisite in contesti formali. La validazione delle competenze può essere seguita dalla certificazione delle competenze ovvero si conclude con il rilascio di un documento di validazione conforme agli standard minimi di cui all'articolo 6;

l) «certificazione delle competenze»: procedura di formale riconoscimento, da parte dell'ente titolato di cui alla lettera g), in base alle norme generali, ai livelli essenziali delle prestazioni e agli standard minimi di cui al presente decreto, delle competenze

acquisite dalla persona in contesti formali, anche in caso di interruzione del percorso formativo, o di quelle validate acquisite in contesti non formali e informali. La procedura di certificazione delle competenze si conclude con il rilascio di un certificato conforme agli standard minimi di cui all'articolo 6;

m) «qualificazione»: titolo di istruzione e di formazione, ivi compreso quello di istruzione e formazione professionale, o di qualificazione professionale rilasciato da un ente pubblico titolato di cui alla lettera g) nel rispetto delle norme generali, dei livelli essenziali delle prestazioni e degli standard minimi di cui al presente decreto;

n) «sistema nazionale di certificazione delle competenze»: l'insieme dei servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze erogati nel rispetto delle norme generali, dei livelli essenziali delle prestazioni e degli standard minimi di cui al presente decreto.

### Art. 3

#### Sistema nazionale di certificazione delle competenze

1. In linea con gli indirizzi dell'Unione europea, sono oggetto di individuazione e validazione e certificazione le competenze acquisite dalla persona in contesti formali, non formali o informali, il cui possesso risulti comprovabile attraverso riscontri e prove definiti nel rispetto delle linee guida di cui al comma 5.

2. L'ente titolato puo' individuare e validare ovvero certificare competenze riferite alle qualificazioni ricomprese, per i rispettivi ambiti di titolarita' di cui all'articolo 2, comma 1, lettera f), in repertori codificati a livello nazionale o regionale secondo i criteri di referenziazione al Quadro europeo delle qualificazioni, o a parti di qualificazioni fino al numero totale di competenze costituenti l'intera qualificazione. Fatto salvo quanto disposto dal presente decreto, per quanto riguarda le universita' si fa rinvio a quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 della legge 30 dicembre 2010, n. 240.

3. Sono oggetto di certificazione unicamente le competenze riferite a qualificazioni di repertori ricompresi nel repertorio nazionale di cui all'articolo 8, fatto salvo quanto previsto all'articolo 11.

4. Il sistema nazionale di certificazione delle competenze opera nel rispetto dei seguenti principi:

a) l'individuazione e validazione e la certificazione delle competenze si fondano sull'esplicita richiesta della persona e sulla valorizzazione del suo patrimonio di esperienze di vita, di studio e di lavoro. Centralita' della persona e volontarieta' del processo richiedono la garanzia, per tutti i cittadini, dei principi di semplicita', accessibilita', trasparenza, oggettivita', tracciabilita', riservatezza del servizio, correttezza metodologica, completezza, equita' e non discriminazione;

b) i documenti di validazione e i certificati rilasciati rispettivamente a conclusione dell'individuazione e validazione e della certificazione delle competenze costituiscono atti pubblici, fatto salvo il valore dei titoli di studio previsto dalla normativa vigente;

c) gli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze, nel regolamentare e organizzare i servizi ai sensi del presente decreto, operano in modo autonomo secondo il principio di sussidiarieta' verticale e orizzontale e nel rispetto dell'autonomia delle istituzioni scolastiche e delle universita', organicamente nell'ambito della cornice unitaria di coordinamento interistituzionale e nel dialogo con il partenariato economico e sociale;

d) il raccordo e la mutualita' dei servizi di individuazione e

validazione e certificazione delle competenze si fonda sulla piena realizzazione della dorsale unica informativa di cui all'articolo 4, comma 51, della legge 28 giugno 2012, n. 92, mediante la progressiva interoperatività delle banche dati centrali e territoriali esistenti e l'istituzione del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali;

e) l'affidabilità del sistema nazionale di certificazione delle competenze si fonda su un condiviso e progressivo sistema di indicatori, strumenti e standard di qualità su tutto il territorio nazionale.

5. Alla verifica del rispetto dei livelli di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, nel rispetto dei principi di terzietà e indipendenza, provvede un comitato tecnico nazionale, istituito con il presente decreto senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, presieduto dai rappresentanti del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e del Ministero dell'istruzione dell'università e della ricerca, composto dai rappresentanti del Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione, del Ministero dello sviluppo economico, del Ministero dell'economia e delle finanze e delle amministrazioni pubbliche, centrali, regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano in qualità di enti pubblici titolari ai sensi del presente decreto legislativo. Entro trenta giorni dall'entrata in vigore del presente decreto, le amministrazioni componenti designano i propri rappresentanti tecnici in seno al comitato. Ai componenti del comitato non è corrisposto alcun compenso, emolumento, indennità o rimborso spese. Nell'esercizio dei propri compiti, il comitato propone l'adozione di apposite linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari e delle relative funzioni prioritariamente finalizzate:

a) alla identificazione degli indicatori, delle soglie e delle modalità di controllo, valutazione e accertamento degli standard minimi di cui al presente decreto, anche ai fini dei livelli essenziali delle prestazioni e della garanzia dei servizi;

b) alla definizione dei criteri per l'implementazione del repertorio nazionale di cui all'articolo 8, anche nella prospettiva del sistema europeo dei crediti per l'istruzione e la formazione professionale, e per l'aggiornamento periodico, da effettuarsi almeno ogni tre anni;

c) alla progressiva realizzazione e raccordo funzionale della dorsale informativa unica di cui all'articolo 4, comma 51, della legge 28 giugno 2012, n. 92.

Il comitato organizza periodici incontri con le parti economiche e sociali al fine di garantire informazione e partecipazione nelle fasi di elaborazione delle linee guida, anche su richiesta delle parti stesse.

6. Le linee guida di cui al comma 5 sono adottate con decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, il Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione e il Ministro dell'economia e delle finanze, sentito il Ministro per lo sviluppo economico, previa intesa con la Conferenza unificata a norma dell'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e sentite le parti economiche e sociali.

## Capo II

Livelli essenziali delle prestazioni e standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze

Art. 4

### Livelli essenziali delle prestazioni e standard minimi di servizio

1. Il presente capo definisce gli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze in termini di processo, di attestazione e di sistema.

2. Gli standard minimi di servizio di cui al presente capo costituiscono livelli essenziali delle prestazioni da garantirsi su tutto il territorio nazionale, anche in riferimento alla individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e al riconoscimento dei crediti formativi.

3. Gli enti pubblici titolari, nell'esercizio delle rispettive competenze legislative, regolamentari e nella organizzazione dei relativi servizi, adottano i livelli essenziali delle prestazioni e gli standard minimi di servizio di cui al presente capo.

4. Gli standard minimi di servizio costituiscono riferimento per gli enti pubblici titolari nella definizione di standard minimi di erogazione dei servizi da parte degli enti titolati.

5. Ferme restando le disposizioni di cui al presente decreto e di cui ai regimi di autorizzazione o accreditamento degli enti pubblici titolari, gli enti titolati, per l'erogazione di servizi di certificazione delle competenze in conformita' alle norme tecniche UNI in quanto applicabili, devono essere in possesso dell'accREDITAMENTO da parte dell'organismo nazionale italiano di accREDITAMENTO.

#### Art. 5

##### Standard minimi di processo

1. Con riferimento al processo di individuazione e validazione e alla procedura di certificazione, l'ente pubblico titolare assicura quali standard minimi:

a) l'articolazione nelle seguenti fasi:

1) identificazione: fase finalizzata a individuare e mettere in trasparenza le competenze della persona riconducibili a una o piu' qualificazioni; in caso di apprendimenti non formali e informali questa fase implica un supporto alla persona nell'analisi e documentazione dell'esperienza di apprendimento e nel correlarne gli esiti a una o piu' qualificazioni;

2) valutazione: fase finalizzata all'accertamento del possesso delle competenze riconducibili a una o piu' qualificazioni; nel caso di apprendimenti non formali e informali questa fase implica l'adozione di specifiche metodologie valutative e di riscontri e prove idonei a comprovare le competenze effettivamente possedute;

3) attestazione: fase finalizzata al rilascio di documenti di validazione o certificati, standardizzati ai sensi del presente decreto, che documentano le competenze individuate e validate o certificate riconducibili a una o piu' qualificazioni;

b) l'adozione di misure personalizzate di informazione e orientamento in favore dei destinatari dei servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze.

#### Art. 6

##### Standard minimi di attestazione

1. Con riferimento all'attestazione sia al termine dei servizi di individuazione e validazione, sia al termine dei servizi di certificazione, l'ente pubblico titolare assicura quali standard minimi:

a) la presenza nei documenti di validazione e nei certificati

rilasciati dei seguenti elementi minimi:

- 1) i dati anagrafici del destinatario;
  - 2) i dati dell'ente pubblico titolare e dell'ente titolato con indicazione dei riferimenti normativi di autorizzazione o accreditamento;
  - 3) le competenze acquisite, indicando, per ciascuna di esse, almeno la denominazione, il repertorio e le qualificazioni di riferimento. Queste ultime sono descritte riportando la denominazione, la descrizione, l'indicazione del livello del Quadro europeo delle qualificazioni e la referenziazione, laddove applicabile, ai codici statistici di riferimento delle attività economiche (ATECO) e della nomenclatura e classificazione delle unità professionali (CP ISTAT), nel rispetto delle norme del sistema statistico nazionale;
  - 4) i dati relativi alle modalità di apprendimento e valutazione delle competenze. Ove la modalità di apprendimento sia formale sono da indicare i dati essenziali relativi al percorso formativo e alla valutazione, ove la modalità sia non formale ovvero informale sono da indicare i dati essenziali relativi all'esperienza svolta;
- b) la registrazione dei documenti di validazione e dei certificati rilasciati nel sistema informativo dell'ente pubblico titolare, in conformità al formato del Libretto formativo del cittadino di cui all'articolo 2, comma 1, lettera i), del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, e in interoperatività con la dorsale informativa unica.

### Art. 7

#### Standard minimi di sistema

1. Con riferimento al sistema nazionale di certificazione delle competenze, l'ente pubblico titolare assicura quali standard minimi:

- a) l'adozione di uno o più repertori riferiti a qualificazioni dei rispettivi ambiti di titolarità di cui all'articolo 2, comma 1, lettera f), nonché di un quadro regolamentare unitario delle condizioni di fruizione e garanzia del servizio e di relativi format e procedure standardizzati in conformità delle norme generali, dei livelli essenziali delle prestazioni e degli standard minimi di cui al presente decreto;
- b) l'adozione di misure di informazione sulle opportunità dei servizi di individuazione e validazione e certificazione per individui e organizzazioni;
- c) il rispetto, per il personale addetto all'erogazione dei servizi, di requisiti professionali idonei al presidio degli aspetti di contenuto curricolare, professionale e di metodologia valutativa;
- d) la funzionalità di un sistema informativo interoperativo nell'ambito della dorsale unica informativa, di cui all'articolo 4, comma 51, della legge 28 giugno 2012, n. 92, ai fini del monitoraggio, della valutazione, della tracciabilità e conservazione degli atti rilasciati;
- e) la conformità delle procedure alle disposizioni in materia di semplificazione, accesso agli atti amministrativi e tutela dei dati personali;
- f) la previsione di condizioni che assicurino collegialità, oggettività, terzietà e indipendenza nelle fasi del processo di individuazione e validazione e della procedura di certificazione delle competenze e nelle commissioni di valutazione;
- g) l'adozione di dispositivi che, nel rispetto delle scelte operate da ciascun ente pubblico titolare, disciplinano criteri, soglie e modalità di verifica, monitoraggio e vigilanza riferite agli ambiti soggettivo, strutturale, finanziario e professionale al fine di assicurare gli standard minimi di erogazione dei servizi da

parte degli enti titolati, nel rispetto delle disposizioni del presente decreto legislativo e delle linee guida di cui all'articolo 3 comma 5, nonché l'adozione di un elenco pubblicamente accessibile e consultabile per via telematica degli enti titolati.

### Capo III

#### Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali

##### Art. 8

##### Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali

1. In conformità agli impegni assunti dall'Italia a livello comunitario, allo scopo di garantire la mobilità della persona e favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro, la trasparenza degli apprendimenti e dei fabbisogni, nonché l'ampia spendibilità delle certificazioni in ambito nazionale ed europeo, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, è istituito il repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali, di cui all'articolo 4, comma 67, della legge 28 giugno 2012, n. 92.

2. Il repertorio nazionale costituisce il quadro di riferimento unitario per la certificazione delle competenze, attraverso la progressiva standardizzazione degli elementi essenziali, anche descrittivi, dei titoli di istruzione e formazione, ivi compresi quelli di istruzione e formazione professionale, e delle qualificazioni professionali attraverso la loro correlabilità anche tramite un sistema condiviso di riconoscimento di crediti formativi in chiave europea.

3. Il repertorio nazionale è costituito da tutti i repertori dei titoli di istruzione e formazione, ivi compresi quelli di istruzione e formazione professionale, e delle qualificazioni professionali tra cui anche quelle del repertorio di cui all'articolo 6, comma 3, del testo unico dell'apprendistato, di cui al decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167, codificati a livello nazionale, regionale o di provincia autonoma, pubblicamente riconosciuti e rispondenti ai seguenti standard minimi:

- a) identificazione dell'ente pubblico titolare;
- b) identificazione delle qualificazioni e delle relative competenze che compongono il repertorio;
- c) referenziazione delle qualificazioni, laddove applicabile, ai codici statistici di riferimento delle attività economiche (ATECO) e della nomenclatura e classificazione delle unità professionali (CP ISTAT), nel rispetto delle norme del sistema statistico nazionale;
- d) referenziazione delle qualificazioni del repertorio al Quadro europeo delle qualificazioni (EQF), realizzata attraverso la formale inclusione delle stesse nel processo nazionale di referenziazione ad EQF.

4. Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, secondo criteri definiti con le linee guida di cui all'articolo 3, rendono pubblicamente accessibile e consultabile per via telematica il repertorio nazionale.

### Capo IV

#### Monitoraggio e valutazione di sistema

## Art. 9

### Monitoraggio e valutazione

1. Il sistema nazionale di certificazione delle competenze e' oggetto di monitoraggio e valutazione, anche in un'ottica di miglioramento costante, da parte del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, del Ministero dell'istruzione dell'universita' e della ricerca e delle amministrazioni pubbliche, centrali, regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano in qualita' di enti pubblici titolari ai sensi del presente decreto legislativo, che possono avvalersi per le relative azioni, della collaborazione dell'Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori (ISFOL), dell'Istituto nazionale per la valutazione del sistema educativo di istruzione e formazione (INVALSI), dell'Istituto nazionale di documentazione, innovazione e ricerca educativa (INDIRE) e dell'Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca (ANVUR) e dell'Unione nazionale delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura.

2. I risultati del monitoraggio e della valutazione di cui al comma 1 sono oggetto di comunicazione triennale al Parlamento anche ai fini di quanto previsto dall'articolo 4, comma 51, della legge 28 giugno 2012, n. 92.

## Capo V

### Disposizioni finali

## Art. 10

### Regioni a statuto speciale e province autonome di Trento e di Bolzano

1. Le regioni a statuto speciale e le province autonome di Trento e di Bolzano, fermo restando quanto previsto dagli ordinamenti nazionali in materia di istruzione scolastica e universitaria, provvedono all'attuazione del presente decreto legislativo nell'ambito delle competenze ad esse spettanti e secondo quanto disposto dai rispettivi statuti speciali.

## Art. 11

### Disposizioni finali

1. Fino alla completa implementazione del repertorio nazionale di cui all'articolo 8, e comunque per un periodo di norma non superiore ai 18 mesi, gli enti pubblici titolari continuano ad operare, in materia di individuazione e validazione e certificazione delle competenze, nell'ambito delle disposizioni del proprio ordinamento.

2. Entro ventiquattro mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto legislativo, il Governo anche in riferimento agli esiti del monitoraggio e della valutazione di cui all'articolo 9, puo' adottare le eventuali disposizioni integrative e correttive, di cui all'articolo 4, commi da 51 a 61 e da 64 a 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92.

3. Dall'adozione del presente decreto legislativo non derivano nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, ferma restando la facolta' degli enti pubblici titolari di stabilire costi standard a carico dei beneficiari dei servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze, da definire con le

linee guida di cui all'articolo 3.

Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Dato a Roma, addì 16 gennaio 2013

NAPOLITANO

Monti, Presidente del Consiglio dei Ministri

Fornero, Ministro del lavoro e delle politiche sociali

Profumo, Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca

Patroni Griffi, Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione

Passera, Ministro dello sviluppo economico

Visto, il Guardasigilli: Severino



**Il Dlgs n. 13 del 16 gennaio 2013  
La costruzione del  
Sistema nazionale di certificazione  
delle competenze**

Roma, 25 Marzo 2014  
Paola Andreani

## Il Dlgs n.13 del 16 gennaio 2013

Il Dlgs 13/13 in attuazione di quanto disposto dall'articolo 4 ,  
commi 58-68, della Legge 92/2012  
relativa alla riforma del mercato del lavoro,  
promuove l'apprendimento permanente  
quale diritto alla persona e  
assicura a tutti pari opportunità di riconoscimento e  
valorizzazione del patrimonio culturale e professionale acquisito  
lungo l'arco della vita,  
in una prospettiva personale, civica, sociale e occupazionale.



## Il Dlgs n.13 del 16 gennaio 2013

Sistematizza in una disciplina unitaria una serie di istituti:

- alcuni previgenti la norma, ad esempio la certificazione a conclusione dei percorsi formali di studio
- altri di nuova introduzione, ad esempio la validazione degli apprendimenti acquisiti nei diversi contesti di vita della persona

definendo:

Gli standard minimi di servizio del Sistema nazionale di certificazione delle competenze (SNCC) anche in funzione del riconoscimento in termini di crediti formativi in chiave europea

Le norme generali e i livelli essenziali delle prestazioni (LEP) necessarie all'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali



## Elementi costitutivi del Sistema Nazionale di Certificazione delle Competenze

### Soggetti coinvolti

Ente pubblico titolare : Amministrazione pubblica titolare, a norma di legge, della regolamentazione di servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze.

- MIUR: titoli di studio del sistema scolastico ed universitario
- Regioni e Province autonome : qualificazioni nell'ambito della Formazione Professionale
- MLPS: qualificazioni delle professioni non organizzate in ordini o collegi
- MISE e le altre autorità competenti ai sensi dell'articolo 5 del dlgs 206/2007: qualificazioni delle professioni regolamentate

Ente titolato: Soggetto, pubblico o privato autorizzato o accreditato dall'ente pubblico titolare, nei propri ambiti di competenza, ad erogare in tutto o in parte servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze. Essi sono gli enti deputati a norma di legge statale o regionale comprese le istituzioni scolastiche, le università e le istituzioni dell'alta formazione artistica, musicale e coreutica, le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura.



## Elementi costitutivi del Sistema Nazionale di Certificazione Competenze

### Principi generali

- Centralità della persona
- Valore pubblico della validazione e certificazione
- Sussidiarietà
- Mutualità e interoperatività dei servizi
- Affidabilità del sistema

### Ambito di applicazione

Si individuano, validano e certificano le competenze:

- acquisite in contesti formali, non formali e informali
- il cui possesso risulti comprovato attraverso prove e riscontri
- riferite a qualificazioni o a parti di esse, ricomprese in repertori codificati a livello nazionale o regionale ed inclusi nel Repertorio Nazionale dei titoli e delle qualificazioni (istituito dal presente dlgs)

### Cabina di Regia

- Comitato Tecnico Nazionale (Enti pubblici titolari, Min.P.A. , MEF, Dip. Politiche europee)

### Disposizioni attuative

- Linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari



## **Attività in corso per l'attuazione del Dlgs 13 /13 in riferimento alle qualificazioni a titolarità del MLPS e delle Regioni**

Le attività sono organizzate sulla base del Cronoprogramma, condiviso tra MLPS, MIUR e Regioni e P.A., e approvato ad aprile 2013 dalla Commissione Europea.

E' stato istituito un Gruppo Tecnico (Regioni e P. A. e MLPS) che con il supporto di Isfol e Tecnostruttura, procede nelle attività per l'attuazione del dlgs 13 sulla base di un Piano di lavoro approvato a livello politico dagli Assessori della IX Commissione del Coordinamento delle Regioni (Formazione e Lavoro)



## **Attività in corso per l'attuazione del Dlgs 13 /13 in riferimento alle qualificazioni a titolarità del MLPS e delle Regioni**

Il Piano di lavoro è focalizzato su tre interventi relativi a:

- Definizione degli standard minimi del sistema nazionale di certificazione (processo, attestazione e sistema);
- Costituzione del Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali;
- Operazione maternage/traghettaggio, ovvero accordi per soddisfare le condizioni di base per garantire la intercomunicabilità tra i sistemi di qualificazioni regionali e la conseguente spendibilità nazionale di tutte le certificazioni rilasciate.

I 2 principi guida su cui si fonda il lavoro del Gruppo Tecnico sono:

- La semplificazione e la massima valorizzazione dell'esistente
- La ricerca del consenso allargato dei soggetti coinvolti (Ministeri, Regioni e P.A. e Parti Sociali)

La chiusura di questa prima fase dei lavori è prevista per Novembre 2014



- **Definizione degli standard minimi del sistema nazionale di certificazione**

Standard di sistema:

- Misure di informazione su opportunità/funzionamento
- Requisiti professionali dei servizi di valutazione (curriculare, professionale, valutativo)
- Sistema informativo interoperativo nell'ambito della dorsale unica
- Conformità in materia di semplificazione, accesso agli atti, privacy
- Collegialità, oggettività, terzietà e indipendenza nelle fasi e commissioni
- Dispositivi per assicurare standard minimi di erogazione da parte degli enti titolati
- ...

Standard di processo:

Identificazione = messa in trasparenza delle competenze riconducibili a una o più qualificazioni

Valutazione = accertamento del possesso delle competenze attraverso riscontri e prove idonei

Attestazione = rilascio di documenti o certificati standardizzati che documentano le competenze accertate

Standard di attestazione:

Elementi minimi dei documenti o certificati : Dati anagrafici, dati ente pubblico titolare e ente titolato, competenze acquisite (denominazione, repertorio e qualificazione di riferimento descritta per livello EQF, ATECO, CP ISTAT), modalità di apprendimento e valutazione

Registrazione dei documenti e dei certificati: in conformità al formato del Libretto formativo del cittadino e in interoperatività con la dorsale informativa unica



- **Costituzione del Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali (Art.8, comma 1)**

E' istituito quale quadro di riferimento unitario per la certificazione, attraverso la progressiva standardizzazione degli elementi essenziali, anche descrittivi, dei titoli e delle qualificazioni professionali, attraverso la loro correlabilità

E' costituito dai repertori dei titoli di istruzione, leFP e delle qualificazioni professionali, anche quelle del repertorio dell'apprendistato (art. 6 del dlgs 167/2011), codificati a livello nazionale, regionale o di P.A. e rispondenti a specifici standard minimi, tra cui:

- Identificazione delle qualificazioni e delle relative competenze;
- Qualificazioni referenziate ai codici ATECO E NUP
- Qualificazioni referenziate formalmente ai livelli EQF



## Lavori in corso per la costituzione del Repertorio Nazionale 1/2

Nell'ambito delle diverse attività in corso per la costituzione del Repertorio Nazionale dei titoli evidenziamo le seguenti:

Il Gruppo Tecnico (Regioni e P.A. e MLPS) con il supporto di Isfol e Tecnostruttura sta portando avanti il lavoro per la correlabilità e la standardizzazione delle qualificazioni professionali presenti nei repertori regionali codificati (attualmente 13), con l'obiettivo di dare una dimensione nazionale alle qualificazioni regionali, e garantire la intercomunicabilità tra i sistemi di qualificazioni regionale e la conseguente spendibilità nazionale di tutte le certificazioni rilasciate.

Un'ulteriore percorso è il trasferimento di repertori o singole qualificazioni professionali da Regioni e P.A. che ne dispongono a realtà territoriali che ne sono sprovviste, anche attraverso la possibilità di attingere ad un bacino comune informatico, che raccoglie tutte le qualificazioni professionali regionali esistenti. Definita Maternage /traghettamento questa modalità è già stata sperimentata con successo negli anni passati con accordi bilaterali tra Regioni e P.A.



## Lavori in corso per la costituzione del Repertorio Nazionale 2/2

Il processo di correlazione è stato avviato per le qualificazioni regionali relative ai 24 settori economico professionali in cui è articolata la Banca Dati dell'Isfol (DBQc).

Ad oggi è stata completata la correlazione dei settori:  
edilizia, meccanica, turismo .

Entro novembre 2014  
saranno correlate le qualificazioni regionali dei restanti  
21 settori economico professionali tra i quali il settore socio-sanitario  
che include la qualifica del mediatore interculturale .



# LA QUALIFICA DEL MEDIATORE INTERCULTURALE

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>ABRUZZO</b>	SI, D.G.R. 1386/P/2006 mediatore-"tecnico" e "facilitatore della comunicazione interculturale"	Corso standard di 600 ore; formazione elaborata dagli Organismi di formazione.		Accoglienza; Altro (giustizia e carceri); Educazione, Lavoro, Salute, Servizi sociali, Uffici Pubblici		Corsi di Laurea triennale "Lingue e mediazione culturale"(Dip. Scienze Umane- L'Aquila)+ "Mediaz.linguistica e comunicaz.interculturale" (Dip.Lingue, Lett. e culture moderne-Chieti Pescara).	Master I livello "Didattica dell'IT L2 e Lingua straniera:interculturale e mediazione" presso Università di Chieti.	Corso di perfezionamento "MABAD-Mediazione con l'area balcanica-adriatica-danubiana."
<b>BASILICATA</b>	NO		D.G.R. n.1952/2011 All.A "Programma Regionale Immigrazione 2011", si prevede inserimento mediatori interculturali nell'ambito dell'informazione, della sensibilizzazione, comunicazione istituzionale e dell'inclusione sociale.	Uffici Pubblici	Tra i progetti incentrati sulla mediazione interculturale promossi e realizzati a livello provinciale, si segnala "S.o.c.i.a.l. S.p.r.e.a.d - Sussidiarietà orizzontale e cittadinanza in ambito locale per stimolare la partecipazione, la rappresentanza e l'autodeterminazione".			Corso di perfezionamento a.a. 2011/2012 in "Mediazione interculturale." (Fac. Lettere e Filosofia, Univ. della Basilicata, Potenza).

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>CAMPANIA</b>	SI, D.G.R. n.2843/2003; l'Allegato "Professioni sociali" della DGR 2843/2003 definisce il mediatore come "operatore di mediazione linguistica e orientamento culturale" e "ponte, tra gli immigrati stranieri e i servizi..."	Allegato "Professioni sociali" della D.G.R.2843/2003 stabilisce 600 ore di formazione (300 teoria e 300 pratica)+l'Allegato B della D.G.R. 2209/2004 "Mediatore culturale, Misure compensative" definisce i criteri di riconoscimento di crediti formativi e professionali e i criteri di accesso ai percorsi di riqualificazione.		Accoglienza; Casa; Educazione; Lavoro; Salute; Servizi sociali; Uffici Pubblici	Progetto interregionale "Interventi finalizzati alla qualificazione delle competenze e delle figure professionali operanti nell'area umanitaria-operatore/ricce di pace e mediatore/trice interculturale" +progetto interregionale "Rete interregionale transnazionale per la coesione sociale, l'utilizzo delle risorse professionali nella mediazione interculturale e nella prevenzione, gestione e trasformazione dei conflitti"+servizio "Yalla"(finanziato con Decr.Dirig.411/2011 (POR FSE 2007-2013) per cui agenzia di mediazione per il territorio regionale	Corso di Laurea triennale in "Mediazione linguistica e culturale" (Dip.Studi Letterari, Linguistici e Comparati)+ Corso di laurea specialistica in "Lingue e comunicazione interculturale in area euromediterranea" (Dip. di Scienze umane e sociali) presso Univ. L'Orientale di Napoli.		Corso di perfezionamento presso Univ.Napoli Federico II in "Multiculturalità e Politiche di interazione Interculturale" (150 ore, di cui 120 in aula)

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>EMILIA ROMAGNA</b>	SI, D.G.R. 1576/2004 (Allegato 1); LR 5/2004; D.G.R. 141/2009 definiscono la figura del mediatore interculturale nell'ambito delle qualifiche professionali regionali	D.G.R. 141/2009 istituisce corsi di 300 o 500 ore, come "approfondimento tecnico-specializzazione" ai quali si accede se si è in possesso di "conoscenze-capacità pregresse [...] acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore".	D.G.R. n. 141/2009 "Approvazione di nuove qualifiche professionali, ai sensi della D.G.R. n. 2166/2005 e modifiche agli standard professionali e formativi della qualifica per mediatore interculturale, di cui alle D. G. R. 2212/2004 e 265/2005. Allegato A: aggiornamento del repertorio delle qualifiche regionali per area professionale".	Casa; Educazione; Salute; Servizi sociali; Uffici Pubblici	Progetto per l'integrazione socio-culturale degli immigrati detenuti basato sulla mediazione e gli sportelli informativi.	Corso di Laurea triennale in "Mediazione linguistica e interculturale" presso Scuola di Traduzione e Interpretazione, Univ. Di Bologna (sede di Forlì)+ Corso di Laurea triennale in "Lingue e culture europee", Univ. di Modena e Reggio Emilia.	Master di I livello Interculturale nel campo della salute, del welfare, del lavoro e dell'integrazione presso Dip. di medicina diagnostica, clinica e sanità pubblica, Università di Modena e Reggio Emilia (1.500 ore)	

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>FRIULI VENEZIA GIULIA</b>	NO, ma con D.G.R. n. 3062/2006 la Giunta regionale ha approvato il "Regolamento per la tenuta e la revisione dell'Elenco regionale dei mediatori culturali", che determina le condizioni di accesso allo status di mediatore culturale, definendo i contesti operativi e le modalità di iscrizione all'elenco. Tale regolamento era previsto dall'art. 25, commi 6 e 7, e dall'art. 30 della L.R. n. 5/2005				Progetto "SAM: facilitare l'integrazione degli alunni provenienti da altri paesi nel contesto scolastico-regionale" (2006), + Associazione Mediatori culturali-linguistici ACLI (Udine).	Corsi di Laurea triennali in "Comunicazione e Mediazione Interlinguistica" (già Traduttori e Interpreti, Polo umanistico e della formazione/Lingue e Letter. Straniere)+ "Mediazione culturale-Lingue dell'Europa centrale e orientale" (stesso Polo) presso Università di Udine (sede di Gorizia).		Azienda Osp.-Univ. Santa Maria della Misericordia di Udine ha un programma triennale di mediazione culturale

## LA QUALIFICA DEL MEDIATORE INTERCULTURALE

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>LAZIO</b>	SI, D.G.R. 321/2008 (Allegato 1) definisce il profilo sia formativo che professionale del mediatore interculturale.	Definite dalla D.G.R. 321/2008, corso di almeno 450 ore+ specializzazione di 200 ore	D.G.R. n. 321/2008 Approvazione del profilo professionale e formativo del Mediatore interculturale. Istituzione della Commissione per la definizione dei criteri per il riconoscimento dei crediti formativi	Altro (sicurezza); Educazione; Salute; Servizi Sociali; Uffici Pubblici	Progetto interregionale "Area Umanitaria:operator e di pace e mediatore interculturale"+ Partner del progetto "Rete interregionale transazionale per la coesione sociale, l'utilizzo delle risorse professionali nella mediazione interculturalee e nella prevenzione, gestione e trasformazione dei conflitti"	Corso di Laurea triennale in "Mediazione linguistica e interculturale" presso Univ. La Sapienza (Fac. Lettere e Filosofia) + Corso di laurea triennale in "Lingue e mediazione linguistico-culturale" (Dip. di Lingue, Lett. e culture straniere) presso Università Roma Tre.	Master di I livello in "Religioni e mediazione culturale" presso Sapienza (Fac. Lettere e Filosofia).	

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>LIGURIA</b>	SI, D.G.R. 874/2006 per cui mediatore interculturale come "operatore sociale"+D.G.R. 1027/2006 (Allegato 1) Qualifica del Mediatore Interculturale inserita nel repertorio regionale degli attestati di qualifica o specializzazione, di cui alla D.G.R. 2409/1997+ D.G.R. 1330/2008 Figura del Mediatore Interculturale inserita nel Repertorio Ligure delle Figure Professionali+Tavolo di lavoro interprovinciale sulla mediazione culturale	Definite dalla D.G.R. 874/2006 per cui percorsi formativi di primo livello (500 ore) e di secondo livello (400 ore) + D.G.R. 1517/2006 "Modalità di riconoscimento di crediti formativi per la figura professionale del Mediatore Interculturale"+ D.G.R. 221/2008 riconoscimento crediti per conseguimento della qualifica a favore degli allievi che hanno frequentato percorsi formativi prima del 2006 + L.R. 7/2007 per cui creazione di elenchi provinciali di mediatori interculturali.	D.G.R. n. 91/2010 Piano regionale triennale per l'Integrazione dei cittadini stranieri immigrati 2009-2011 ai sensi della L.R. n. 7/2007, pagine 22-26.	Altro (Giustizia e carcere);Educazione; Lavoro; Salute; Servizi Sociali; Uffici Pubblici	DGR 753/2008 e DGR 1949/2009 hanno approvato il finanziamento "Servizi di mediazione interculturale" realizzati con le province liguri+Tavolo di lavoro interprovinciale sulla mediazione culturale	Corso di Laurea triennale in "Teorie e tecniche della mediazione interlinguistica", (Dip.di lingue e culture moderne) Università di Genova.		

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
LOMBARDIA	NO, Ciononostante, la D.G.R. n. VII-9568/2002, all'Allegato A "Progetto pilota: Accordo su interventi concernenti l'immigrazione", scheda 2 "Sviluppo della funzione della mediazione linguistico-culturale", identifica i contesti operativi del mediatore interculturale "nei servizi pubblici" e in "in ambito amministrativo".		D.G.R. n. VII-2009/2004 Prosecuzione delle attività dell'osservatorio regionale per l'integrazione e la multietnicità della Regione Lombardia: rinnovo con la convenzione ISMU	Uffici Pubblici	Progetto "Mediazione linguistico-culturale" promosso dalla D.G. Famiglia, solidarietà sociale e volontariato della Regione Lombardia per servizi nei settori dell'inserimento scolastico e socio-sanitari + Osservatorio regionale per l'integrazione e la multietnicità presso Fondazione ISMU.	Corso di Laurea triennale in "Mediazione linguistica e culturale", Facoltà di Lettere e Filosofia e Facoltà di Scienze Politiche, presso Università di Milano+Corso di Laurea triennale in "Scienze della mediazione interlinguistica e interculturale", presso Università dell'Insubria (Varese-Como)+Diploma di laurea equipollente presso la Scuola superiore per Mediatori linguistici di Varese.		Corso di Alta Formazione in Mediazione culturale nell'ambito sociale e nell'area socio-sanitaria, scolastica e amministrativa presso la Scuola superiore per Mediatori linguistici di Varese (60 ore).

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
MARCHE	SI, D.G.R. 242/2010 mediatore interculturale come "operatore sociale".	Definita dalla D.G.R. 242/2010, corso di 500 ore per attestato di qualifica di secondo livello	D.G.R. n. 242/2010 Approvazione del profilo professionale di base per "Mediatore Interculturale" e del relativo standard formativo. Allegato A: profilo professionale e formativo del mediatore interculturale di base	Altro (giustizia); Educazione; Lavoro; Salute; Servizi sociali.	Progetto interregionale "Area Umanitaria: operatore di pace e mediatore interculturale"+ Partner del progetto "Rete interregionale transazionale per la coesione sociale, l'utilizzo delle risorse professionali nella mediazione interculturale e nella prevenzione, gestione e trasformazione dei conflitti"	Corso di laurea triennale in "Mediazione Linguistica" (Dip. di Studi umanistici presso Università di Macerata)+Corso di laurea specialistica in "Gestione delle politiche, dei servizi sociali e della mediazione interculturale" (Dip. di economia, società e politica)- curriculum in Scienze Sociali e Multiculturalità, presso Università di Urbino "Carlo BO".		

## LA QUALIFICA DEL MEDIATORE INTERCULTURALE

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>MOLISE</b>	NO, ciononostante, i contesti operativi del mediatore interculturale sono stati individuati nei seguenti ambiti: sanitario, con il Piano sanitario 2013-2015, p.23, (Cfr.D.C.R. n. 248/2012), scolastico, con l'Avviso pubblico allegato (A) alla Determinazione del Direttore Generale n. 312/2009. Inoltre, con D.G.R. n. 99/2007 è stato adottato l'Avviso Pubblico mirato a costituire una "Long List" di esperti esterni all'Amministrazione Regionale tra cui individuare, di volta in volta, in rapporto alla necessità dei Servizi Politiche Sociali, Politiche della Famiglia, Politiche Giovanili, Lavoro e Formazione Professionale figure	La Regione con Determina Regionale predispone corsi di formazione a catalogo per il conseguimento della qualifica + nell'ambito del progetto Sistema Territoriale Attività Regionali (D.G.R. 818/2010) con ente di formazione IAROS International è stato attivato percorso formativo per acquisizione della qualifica di Mediatore Interculturale.	D.C.R. n. 248/2012 Piano Sanitario 2013 - 2015	Educazione e Salute	Provincia di Campobasso-Progetto "Assistenza alla comunicazione e alla mediazione per l'a.s.2011/2012"			Corso di specializzazione in "Mediazione interculturale nel settore socio-sanitario" presso il Consorzio Universitario di Isernia+Corso Med.In Molise (180 ore) presso Università degli Studi del Molise

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>PIEMONTE</b>	NO, ciononostante, la Determinazione n. 399/2000 "Nuove denominazioni standard" della Direzione regionale Formazione professionale - Lavoro, Settore standard formativi (modifiche alla D.G.R. n. 184-2323/1995, in attuazione della L.R. n. 63/1995), ne definisce i contesti operativi.	Sono riconosciuti corsi di mediazione della durata di 600 ore per il rilascio di un Attestato di specializzazione professionale regionale comprensivo di allegato contenente l'indicazione delle competenze acquisite.		Accoglienza, Altro (carcere), Educazione, Salute, Servizi Sociali, Uffici Pubblici	Progetto interregionale "Area Umanitaria:operator e di pace e mediatore interculturale"+ Partner del progetto "Rete interregionale transazionale per la coesione sociale, l'utilizzo delle risorse professionali nella mediazione interculturale e nella prevenzione, gestione e trasformazione dei	Corso di Laurea triennale in "Mediazione linguistica" (Facoltà di Lingue) presso Univ.Torino;	Master di I livello in Comunicazione e Mediazione Interculturale presso Fac. Scienze Politiche, Univ.di Torino.	

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
PUGLIA	SI, Avviso pubblico 12/2006 (approvato con D.G.R. 331/2006 e rettificata da D.D.G.R.422/2006) definisce il mediatore culturale come figura professionale.	Percorsi formativi della durata di 600 ore	D.G.R. n. 912/2012 sulla base della D. G.R. 405/2009 (riorganizzazione della rete dei consultori) relativa al "Programma per la mediazione culturale nei consultori familiari. Approvazione Linee Guida alle ASL e Schema avviso pubblico di selezione".	Accoglienza; Educazione; Salute; Servizi Sociali; Uffici Pubblici	DGR 912/2012 linee guida alle ASL per selezione e contrattualizzazione dei MI nell'ambito del Progetto regionale per la Mediazione Interculturale presso i consultori pugliesi.	Corsi di Laurea triennali in "Comunicazione linguistica e interculturale" presso Univ.di Bari (Dip.di lettere)+ "Scienza e Tecnica della mediazione linguistica" presso Univ.Salento (Dip. di Studi Umanistici).		

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
SARDEGNA	NO, ciononostante le attività di mediazione sono previste nella normativa in materia di programmazione delle politiche di integrazione. In particolare, nelle Linee guida triennali per l'immigrazione (D.G.R. n. 43-9/2006), ribadite dal Piano Annuale per l'immigrazione 2011 (D.G.R. n. 31-9/2011)		Piano Annuale Immigrazione 2012- Piano Annuale per l'immigrazione 2012, p.13	Educazione, Lavoro, Salute, Servizi Sociali	Progetto interregionale "Area Umanitaria:operator e di pace e mediatore interculturale"+ Partner del progetto "Rete interregionale transazionale per la coesione sociale, l'utilizzo delle risorse professionali nella mediazione interculturale e nella prevenzione, gestione e trasformazione dei conflitti"+ attivazione di COSSI (Centro di Orientamento ai Servizi Sanitari per gli Immigrati)presso ASL 8 di Cagliari; Servizi	Corso di Laurea triennale "Lingue per la mediazione linguistica" presso Univ. di Cagliari (Fac.di Lingue)+Corso di Laurea triennale in "Mediazione Linguistica e Culturale" (Dip.Sienze umanistiche e sociali) presso Univ.di Sassari.		

## LA QUALIFICA DEL MEDIATORE INTERCULTURALE

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
SICILIA	NO				Progetto Interregionale "Area Umanitaria:operator e di pace e mediatore interculturale"+ Partner del progetto "Rete interregionale transazionale per la coesione sociale, l'utilizzo delle risorse professionali nella mediazione interculturale e nella prevenzione, gestione e trasformazione dei conflitti"	Corso di Laurea triennale in "Mediazione Linguistica e Interculturale" presso Univ. di Catania (sede di Ragusa)+ Corso di Laurea triennale in "Lingue e Letterature straniere e tecniche della mediazione linguistica", presso Univ. di Messina+ Corso di Laurea triennale in "Mediazione linguistica e italiano	Master di secondo livello in "Orientamento e mediazione culturale" (Dip.di Scienze Umanistiche), Univ.di Catania (1.500 ore).	
TOSCANA	NO, ma Tavolo Reg.per revisione di alcune figure professionali nel settore socio-sanitario tra cui il "Tecnico delle attività/dei servizi di facilitazione dell'integrazione socio-culturale di cittadini stranieri"		L.R. n.29/2009 "Norme per l'accoglienza, l'integrazione partecipe e la tutela dei cittadini stranieri nella Regione Toscana" definisce i contesti in cui la mediazione culturale deve essere promossa e potenziata, (ambito scolastico e un ambito generale di informazione per i cittadini immigrati).	Educazione	Progetto Interregionale "Area Umanitaria:operator e di pace e mediatore interculturale"+ progetto ReSISTO-Rete di Sportelli Informativi per Stranieri in Toscana (Regione e Anci Toscana)+ "C'è posto per te. Strategie di accoglienza e partecipazione attiva" in Provincia di Pisa (2013)	Corso di Laurea triennale in "Mediazione Linguistica e Culturale" presso Univ. Per Stranieri di Siena.		

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
UMBRIA	NO, ma in via generale la D.G.R. 1273/2012 "Programma annuale 2012 degli interventi in materia di immigrazione-Linee di indirizzo" evidenzia la necessità di facilitare il rapporto tra cittadino straniero e pubblica amministrazione.		D.G.R. n. 1273 /2012 "Programma annuale 2012 degli interventi in materia di immigrazione linee di indirizzo"	Salute	Progetto Interregionale "Area Umanitaria:operator e di pace e mediatore interculturale"+Nel Primo rapporto sull'immigrazione in Umbria del 2010 si evidenzia la mancanza di specifici interventi+"Sportello Interculturale di Spoleto"+ dal 2013 il Comune di Spoleto ha attivato un albo comunale per i mediatori culturali"			

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>VALLE D'AOSTA</b>	SI, D.G.R. 2531/2006, riconosciuta nell'ambito delle professioni sociali, mediatore come "operatore sociale".	Definiti dal D.G.R. 2531/2006 per cui formazione 500 ore (200 tirocinio e 300 di teoria)+ esame finale +D.G.R.1313/2008 descritto il procedimento di certificazione degli apprendimenti formali, non formali e informali ai fini dell'iscrizione all'elenco regionale dei MI.	D.G.R. n. 2506/2012 Approvazione di modificazione dello schema di procedimento di certificazione degli apprendimenti formali, non formali e informali, ai fini dell'iscrizione all'elenco regionale aperto dei mediatori interculturali operanti in Valle d'Aosta.	Educazione; Salute; Servizi Sociali; Uffici Pubblici	Progetto Migrant Friendly Hospitals per cui mediazione presso USL Valle d'Aosta (2008)	Corso di Laurea Triennale in "Lingue e Comunicazione per l'impresa e il turismo", presso Univ. della Valle d'Aosta.		

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>VENETO</b>	NO, ciononostante la D.G.R. 1631/2012 individua i contesti operativi.+Protocollo di Intesa tra Min.Giustizia e Regione Veneto 8 aprile 2003-Area Immigrazione (Mediatore Interculturale negli istituti penitenziari)		D.G.R. n. 1631/2012 "Programma di iniziative e di interventi in materia di Immigrazione anno 2012", in cui si parla di valorizzazione e aggiornamento dei mediatori linguistico-culturali (Cfr. pp. 12,17,19,21,22, 23)	Uffici Pubblici; Educazione; Salute; Lavoro; Altro (carcere)	Progetto sperimentale "MigraMedia" promosso dalla Provincia di Treviso per cui Mediatori Interculturali all'interno delle varie amministrazioni- Piano Territoriale sull'integrazione 2011 (a.s. 2012/2013)	Corso di Laurea Triennale in "Mediazione Linguistica e Culturale" presso Università Cà Foscari Venezia (Scuola di Economia, Lingue e Imprenditorialità per gli scambi internazionali)+Corso di Laurea triennale in "Mediazione Linguistica e Culturale" presso Università di Padova (Scuola di Scienze umane, sociali, e del patrimonio culturale)	Master di I livello in Studi Interculturali (Dip.di Scienze Storiche, Geogr. e dell'Antichità) presso Univ. di Padova+Master di II livello in Mediazione Interculturale (Dip. di Scienze umanistiche) presso Univ.di Verona.	

## LA QUALIFICA DEL MEDIATORE INTERCULTURALE

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO</b>	SI, D.G.P. 4266/2001 e in riferimento all'Ordinamento della formazione professionale (LP 40/1992) definizione implicita del MI, per cui "operatore interculturale, un educatore delle differenze" + L.P. 12/2011, art.9, elenco provinciale dei MI	D.G.P. 4266/2001 Il rilascio del titolo dopo corso di 800 ore incentrato sull'interpretariato linguistico e culturale, che prevede specializzazioni (qualifiche di secondo livello) per le aree educativo-scolastica, formativo-lavorativa, giuridico-amministrativa e socio-sanitaria. La deliberazione illustra anche le modalità in cui è articolato l'esame di conseguimento della qualifica.	L.P. n. 12/2011 Integrazione delle cittadine e dei cittadini stranieri, art.9- istituzione elenco provinciale delle mediatrici e dei mediatori in possesso delle necessarie competenze professionali.	Educazione; Lavoro; Salute; Servizi sociali; Uffici Pubblici; Casa	Progetto Interregionale "Area Umanitaria: operatore e di pace e mediatore interculturale" + progetti operativi di mediazione interculturale attraverso convenzioni tra enti pubblici e le cooperative sociali e le associazioni che offrono servizi di mediazione			

REGIONE	NORMA CHE RICONOSCE la figura professionale del Mediatore Interculturale	MODALITÀ DI CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA	AGGIORNAMENTO NORMATIVO	CONTESTI OPERATIVI del Mediatore Interculturale	PROGETTI	CORSI DI LAUREA	MASTER	ALTRI CORSI
<b>PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO</b>	SI, D.G.P. 581/2008 nell'ambito delle professioni sociali + allegato "regolamento per l'inserimento e l'integrazione degli studenti stranieri nel sistema educativo provinciale" in attuazione dell'art.75 della LP 5/2006	Art.8.co.2 dell'Allegato: L1; italiano B2+percorso di migrazione+percorso scolastico di almeno 12 anni; almeno 150 ore di formazione organizzata dalla Provincia. All'art.3, co.3, dell'Allegato, si afferma che la Provincia provvede alla formazione di specifici elenchi per i mediatori.		Educazione	Progetto Interregionale "Area Umanitaria: operatore e di pace e mediatore interculturale" + Partner del progetto "Rete interregionale transazionale per la coesione sociale, l'utilizzo delle risorse professionali nella mediazione interculturale e nella prevenzione, gestione e trasformazione dei conflitti" + "VivoScuola. Il portale della scuola in Trentino" gestito dal Centro Interculturale Millevoci per integrazione scolastica alunni stranieri	Corso di Laurea triennale in "Mediazione linguistica" presso Istituto Univ. per Mediatori Linguistici (già Istituto Universitario per Interpreti e Traduttori-ISIT) di Trento, rilascio titolo equipollente.		

**BREVE BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA DI RIFERIMENTO SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE**

- Gruppo di Lavoro Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, “Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale”, Ministero dell’Interno-Dipartimento per le Libertà Civili e per l’Immigrazione-Direzione Centrale per le Politiche dell’Immigrazione e dell’Asilo, Assistenza tecnica e scientifica del CIES Onlus, Progetto cofinanziato dal Fondo Europeo per l’Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007-2013, 21 dicembre 2009;
- CNEL, Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, “Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative”, Roma, 2009;
- Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, “Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale”, 8 aprile 2009;
- Casadei S., Franceschetti M. (a cura di), “Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito, Spagna). Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze”, Report di ricerca, Strumenti ISFOL, Roma, 2009;
- Melandri E., “Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del Mediatore culturale in ambito nazionale e comunitario” - [Contributo di ricerca redatto in esito al case study condotto in Italia ed analisi comparativa dei casi europei della ricerca “Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna) ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze”] - dossier di ricerca, giugno 2009;
- Proposta di legge d’iniziativa dep. Aldo Di Biagio, “Delega al Governo per l’istituzione dell’Albo dei mediatori interculturali”, Camera dei deputati, n.2138, del 2/2/2009;
- Proposta di legge d’iniziativa dep. Jean Leonard Touadi, “Disciplina della professione di mediatore interculturale e delega al Governo in materia di ordinamento dei corsi di formazione per il suo esercizio”, Camera dei Deputati, n.2185, del 10/2/2009;
- Proposta di legge d’iniziativa dei deputati Murer, Velo, Gnechi, Berlinghieri, Taricco, Kyenge, Verini, Biondelli, Zardini, Martella, D’Incecco, Cimbri, Bossa, Mognato, Baretta, Zoggia, Narduolo, “Disciplina della professione di mediatore interculturale”, n.384, del 21/3/2013;
- ANCI–Dipartimento Immigrazione e Servizio Centrale dello SPRAR, CIES Onlus (a cura di), “Ricerca sulla strutturazione e l’impatto della mediazione linguistico-culturale all’interno dei progetti integrati nello SPRAR”, 2010;
- CREIFOS, CIES Onlus (a cura di), “Mediazione e mediatori in Italia. La Mediazione linguistico-culturale per l’inserimento socio-lavorativo dei migranti”, Progetto Equal IT S – MDL – 251, 2004;
- Fiorucci M., “Gli altri siamo noi. La formazione interculturale degli operatori dell’educazione”, Armando, Roma, 2011;
- Catarci M., Fiorucci M., Santarone D. (a cura di), “In forma mediata. Saggi sulla mediazione interculturale”, Unicopli, Milano, 2009;
- Luatti L., “Mediatori atleti dell’incontro. Luoghi, modi e nodi della mediazione interculturale”, Vannini Editrice, Gussago (BS), 2011;
- Albertini V., Capitani G. (a cura di), “La mediazione linguistico-culturale. Stato dell’arte e potenzialità”, Cesvot, Ucodep, Firenze, 2010;
- Baraldi C., “Il significato sociologico della mediazione interculturale nell’interazione”, in “Africa e Mediterraneo”, n.72-73, 2010;
- Barbieri M., “La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna. Report di ricerca”, Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali, Regione Emilia-Romagna, Bologna, 2010 (online [www.emiliaromagnasociale.it](http://www.emiliaromagnasociale.it), nella sezione “Immigrazione”);
- Bonesso G., “Mediazione linguistico-culturale: strumento per un welfare egualitario e per la convivenza plurale”, in “Africa e Mediterraneo”, n.72-73, 2010;

- Festi S., “Le sfide della mediazione interculturale”, in “Africa e Mediterraneo” (dossier monografico), n.72-73, 2010;
- D.R. Miller, A.Pano (a cura di), “La geografia della mediazione linguistico-culturale”, Dupress, Bologna, 2010 (versione elettronica disponibile su: <http://amsacta.cib.unibo.it/2742/>);
- Caritas Roma, “Forum intercultura: 18 anni di esperienze”, Edizioni Idos, Roma, 2010;
- Portale interministeriale: [www.integrazionemigranti.gov.it](http://www.integrazionemigranti.gov.it) (sezione Mediazione interculturale);
- Portale OpenCoesione [www.opencoesione.gov.it](http://www.opencoesione.gov.it) (inserendo nella finestra “cerca tra i progetti” il termine “mediazione”);
- Magazine on line, Agorà\_Paesaggi dell’Intercultura”, a cura di Lorenzo Luatti, [http://www.vanninieditrice.it/agora\\_home.asp](http://www.vanninieditrice.it/agora_home.asp)

Progetto cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007 - 2013  
Azione 7 - Annualità 2012 - Capacity Building

“Supporto tecnico scientifico al Gruppo di Lavoro Istituzionale (GLI)  
sulla mediazione interculturale”

*Coordinamento assistenza tecnico-scientifica*



CENTRO  
INFORMAZIONE E  
EDUCAZIONE ALLO  
SVILUPPO ONLUS