

# Scheda informativa: Mediazione interculturale

## Definizione

La mediazione interculturale designa la trasmissione di conoscenze e informazioni tra persone provenienti da mondi e modi di vita diversi. Il superamento degli ostacoli linguistici e culturali in vista di una comprensione reciproca è qui centrale; oltre alle qualifiche linguistiche, le mediatrici e i mediatori interculturali possiedono altre competenze, ad esempio nella consulenza e nell'accompagnamento di migranti, nella trasmissione d'informazioni, nella formazione degli adulti o nella collaborazione a progetti.

## Obiettivi della mediazione interculturale

- Permettere il “buon funzionamento” di prestazioni pubbliche e la loro realizzazione con professionalità
- Assicurare alle persone migranti un accesso senza discriminazione alle offerte e alle prestazioni del servizio pubblico come anche un trattamento equo
- Garantire il passaggio delle informazioni, permettere la comprensione delle differenze (di natura culturale, socioeconomica, sociale, linguistica, religiosa, ecc.) e fornire assistenza per una gestione costruttiva delle stesse
- Creare le condizioni necessarie a una comprensione reciproca, a una relazione di fiducia e a una collaborazione proficua
- Rafforzare la responsabilità individuale delle persone migranti e sostenere gli sforzi d'integrazione

## Ambiti d'intervento

La mediazione interculturale avviene in special modo in ambito formativo, sanitario e sociale. Delle conoscenze di base e un lessico specializzato in questi ambiti sono condizioni fondamentali per esercitare l'attività con successo.

## Compiti e ruoli

Le mediatrici e i mediatori interculturali intervengono su mandato di figure professionali degli ambiti rilevanti, di autorità, istituzioni e servizi specializzati (all'integrazione) o nel quadro di progetti. Assumono anche fino a un certo livello una responsabilità (parziale) per i contenuti e i processi.

I compiti delle mediatrici e dei mediatori interculturali possono essere i seguenti o simili:

- consigliare e accompagnare singole persone o famiglie con background migratorio;
- trasmettere informazioni a singole persone, famiglie o piccoli gruppi;
- informare o consigliare in interventi sociali di prossimità;
- animare incontri d'informazione e di formazione nel contesto interculturale
- animare o moderare gruppi di parola tematici;
- sviluppare e pianificare autonomamente progetti nel contesto interculturale o collaborare allo sviluppo e alla pianificazione di progetti;
- attuare autonomamente un progetto o parte di un progetto oppure collaborare a progetti nel contesto interculturale.

## Setting e condizioni quadro

Il setting e le condizioni quadro nei quali intervengono le mediatrici e i mediatori interculturali sono molto diversi. Per un uso proficuo della mediazione interculturale sono essenziali i seguenti punti:

- la definizione e la comunicazione chiara dei ruoli, delle responsabilità e dei compiti;
- la trasparenza riguardo alle relazioni, agli interessi, alle conoscenze e alle competenze specifiche;
- una preparazione degli interventi e una loro elaborazione successiva mirate, nonché un accompagnamento accurato da parte della figura professionale con la responsabilità principale;
- la definizione e il rispetto di criteri e standard professionali ed etici chiari della qualità.

## **Profilo di competenza**

Il profilo di competenza qui di seguito racchiude le competenze richieste nell'ambito della mediazione interculturale per l'esame di professione d'interprete-mediatore/trice interculturale.

### **Lingua e comunicazione**

Le mediatrici e i mediatori interculturali

- possiedono conoscenze in almeno una lingua della migrazione e conoscenze comprovate (corrispondenti almeno al livello C1 del quadro comune di riferimento europeo) in una lingua locale;
- dispongono di competenze ed esperienze nell'interpretariato interculturale;
- conoscono un lessico specializzato di base in ambito formativo, sanitario e sociale e sono in grado di presentare fatti e nessi tra questi fatti in modo comprensibile e adatto ai destinatari.

### **Comunicazione e competenza transculturale**

Le mediatrici e i mediatori interculturali

- hanno uno stile di comunicazione costruttivo e rispettoso e gestiscono in modo differenziato i rapporti di distanza e di prossimità;
- possiedono conoscenze di base teoriche e di esperienze concrete nell'ambito della comunicazione e dell'interazione interculturale;
- sono in grado di riconoscere difficoltà di comunicazione, di presentarle in modo trasparente ad entrambe le parti e di reagirci in modo adeguato alla situazione;
- conoscono i meccanismi di esclusione e di discriminazione di natura strutturale e personale;
- sono in grado di trarre vantaggio delle loro esperienze migratorie e delle loro conoscenze dei diversi mondi di vita per la loro attività di mediatrice o mediatore.

### **Formazione di adulti, accompagnamento nel processo d'integrazione e collaborazione a progetti**

Le mediatrici e i mediatori interculturali

- possiedono competenze di base nella formazione degli adulti, la consulenza, l'accompagnamento e/o nel lavoro di progetto;
- dispongono di un repertorio basilare di metodi riferiti all'animazione, la moderazione e la trasmissione d'informazioni;
- capiscono i processi d'integrazione e di apprendimento e li possono sostenere e accompagnare;
- hanno esperienze nella sensibilizzazione e nella motivazione di un gruppo della loro lingua;
- conoscono possibilità e strumenti per approfondire le loro conoscenze professionali e le loro competenze metodologiche.

### **Conoscenza delle strutture svizzere**

Le mediatrici e i mediatori interculturali

- dispongono di conoscenze attuali per orientarsi in ambito formativo, sanitario e sociale nella loro regione di domicilio e sono in grado di confrontarle con le strutture esistenti nelle società di origine dei/delle migranti;
- sono in grado di procurarsi informazioni in modo efficace e mirato;
- conoscono i principi della politica migratoria e in special modo i diritti e gli obblighi fondamentali delle persone migranti.

### **Capacità di riflessione ed etica professionale**

Le mediatrici e i mediatori interculturali

- sono consapevoli del loro ruolo e riflettono sul loro ruolo e sulla loro attività e sul loro comportamento in materia di comunicazione;
- riflettono sul loro atteggiamento sia nei confronti delle istituzioni, autorità e servizi specializzati sia in quelli dei/delle migranti e sono in grado di esercitare la loro funzione mantenendo una distanza rispetto al loro coinvolgimento;
- valutano realisticamente le proprie possibilità e i propri limiti personali, linguistici e professionali e agiscono con responsabilità.

## **Informazioni**

Su [www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch) si trovano informazioni sulla formazione e la qualificazione delle mediatrici e dei mediatori interculturali, materiali per una collaborazione efficace e gli indirizzi delle agenzie regionali d'interpretariato.