

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Mediatore culturale</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 19 - Servizi socio-sanitari
<b>Area di Attività</b>	ADA.19.02.12 - Servizio di mediazione inter-culturale
<b>Processo</b>	Erogazione di interventi nei servizi sociali
<b>Sequenza di processo</b>	Realizzazione di interventi e servizi di interazione sociale e socio-educativa rivolto a soggetti deboli
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Svolge attività di accompagnamento e facilitazione nella relazione tra immigrati e contesto di riferimento, analizzando bisogni e risorse dell'immigrato, predisponendo e/o rimodulando un eventuale piano di assistenza e svolgendo attività di intermediazione linguistica e culturale e di orientamento ai servizi pubblici e privati. Svolge, inoltre, attività di formazione e consulenza, oltre che agli immigrati, anche al personale italiano in servizio, che interagisce con gli stranieri. Lavora prevalentemente come lavoratore autonomo con contratti di collaborazione nell'ambito di cooperative sociali, per conto della pubblica amministrazione (anagrafe, uffici di relazione con il pubblico, centri per l'impiego, uffici speciali per l'immigrazione, uffici stranieri delle Questure, Commissariati, Centri di accoglienza ecc.), e nei servizi di prima accoglienza di scuole, ospedali, consultori, carceri e tribunali. Opera con livelli di autonomia elevati ed è generalmente esposto a cambiamenti imprevedibili.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	Q.88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
<b>Regolamentata</b>	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erogazione di formazione rivolta agli immigrati e/o ad operatori e professionisti che interagiscono con loro (2452)</li> <li>2. Intermediazione culturale (2453)</li> <li>3. Intermediazione linguistica (2454)</li> <li>4. Analisi dei bisogni e delle risorse dell'immigrato e delle comunità straniere (2451)</li> <li>5. Orientamento, facilitazione e monitoraggio delle relazioni immigrato/servizi (2455)</li> <li>6. Predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato (2456)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Erogazione di formazione rivolta agli immigrati e/o ad operatori e professionisti che interagiscono con loro</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività formative qualitativamente adeguate; materiali didattici adeguati.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di formazione rivolte agli assistiti e agli operatori dei servizi.
<b>Indicatori</b>	Scelta ed utilizzo efficace di tecniche didattiche.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche didattiche e di comunicazione efficace per predisporre materiali didattici/informativi</li> <li>2. Applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di conoscenze relative a servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari</li> <li>3. Applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di conoscenze sui propri doveri e diritti</li> <li>4. Applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di norme e valori culturali</li> <li>5. Applicare tecniche didattiche per l'insegnamento dei fondamenti della lingua italiana</li> <li>6. Applicare tecniche didattiche per trasferire ad operatori dei servizi italiani elementi fondamentali della cultura delle principali comunità straniere presenti sul territorio</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di informatica</li> <li>2. Tecniche didattiche</li> <li>3. Elementi di antropologia culturale</li> <li>4. Tecniche della comunicazione multimediale</li> <li>5. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>6. Lingua italiana parlata e scritta</li> <li>7. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>8. Tecniche avanzate di comunicazione</li> <li>9. Tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>10. Una o più lingue tra quelle maggiormente diffuse tra le comunità di immigrati del territorio (parlata e scritta; livello madre lingua o molto avanzato)</li> <li>11. Articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali presenti sul territorio</li> <li>12. Caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio</li> <li>13. Elementi di diritto del lavoro e di diritto amministrativo</li> <li>14. Normativa di base, funzionamento e principali regolamenti dei servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari</li> <li>15. Pedagogia e didattica dell'intercultura</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>2.5.3.2.1 - Esperti nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali</p> <p>3.4.5.1.0 - Assistenti sociali</p> <p>3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Intermediazione culturale</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo atteso</b>	Immigrato supportato nei processi di relazione con il contesto e di integrazione sociale.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di intermediazione culturale.
<b>Indicatori</b>	Applicazione efficace delle tecniche di intermediazione culturale.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare metodi e tecniche di lavoro in équipe</li> <li>2. Applicare metodi e tecniche di pianificazione e programmazione di attività di mediazione interculturale rivolte a comunità straniere</li> <li>3. Applicare tecniche di animazione sociale per promuovere l'incontro/confronto tra culture</li> <li>4. Applicare tecniche di comunicazione efficace per promuovere l'interazione tra immigrato (o la comunità seguita) e contesto</li> <li>5. Applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti</li> <li>6. Applicare tecniche di lavoro di rete e animazione sociale per promuovere l'integrazione sociale e lavorativa dell'assistito (o della comunità straniera)</li> <li>7. Applicare tecniche di mediazione per facilitare l'accesso e la fruizione da parte dell'immigrato di servizi socio-sanitari, socio assistenziali, lavorativi, abitativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari</li> <li>8. Applicare tecniche didattiche per trasferire all'assistito (o alla comunità straniera) conoscenze relative al contesto culturale e sociale e al funzionamento di istituzioni e servizi</li> <li>9. Supportare gli operatori dei servizi nell'attività di erogazione degli stessi a favore dell'immigrato (o di comunità straniere)</li> <li>10. Supportare la progettazione ed il miglioramento dei servizi in funzione dei fabbisogni dell'utenza straniera</li> <li>11. Utilizzare conoscenze del sistema dei servizi per orientare l'assistito (o la comunità straniera)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di pronto soccorso</li> <li>2. Elementi di sociologia</li> <li>3. Elementi di etica professionale</li> <li>4. Tecniche di ascolto attivo</li> <li>5. Tecniche didattiche</li> <li>6. Tecniche per la gestione dei conflitti</li> <li>7. Tecniche di accoglienza e ascolto</li> <li>8. Elementi di psicologia sociale e di comunità</li> <li>9. Metodologie del lavoro di rete</li> <li>10. Teoria e tecnica dell'animazione</li> <li>11. Metodi e tecniche di lavoro in équipe</li> <li>12. Elementi di antropologia culturale</li> <li>13. Elementi di educazione alla salute</li> <li>14. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>15. Elementi di psicologia dell'immigrazione</li> <li>16. Lingua italiana parlata e scritta</li> <li>17. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>18. Tecniche avanzate di comunicazione</li> <li>19. Tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>20. Una o più lingue tra quelle maggiormente diffuse tra le comunità di immigrati del territorio (parlata e scritta; livello madre lingua o molto avanzato)</li> <li>21. Articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali presenti sul territorio</li> <li>22. Caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio</li> <li>23. Elementi di diritto del lavoro e di diritto amministrativo</li> <li>24. Normativa di base, funzionamento e principali regolamenti dei servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari</li> <li>25. Tecniche avanzate di intermediazione culturale</li> <li>26. Sociologia delle religioni</li> </ol>

<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
-------------------------------------	---

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Intermediazione linguistica</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo atteso</b>	Messaggi correttamente tradotti; relazioni comunicativa tra assistito e terzi consentita e facilitata.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di interpretazione linguistica.
<b>Indicatori</b>	Traduzione adeguata dei messaggi verbali; applicazione efficace di tecniche di comunicazione verbale e non verbale per facilitare la comprensione.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di ascolto attivo</li> <li>2. Applicare tecniche di comunicazione efficace</li> <li>3. Applicare tecniche di chuchotage</li> <li>4. Applicare tecniche di interprete di ruolo e di sostegno</li> <li>5. Applicare tecniche di ombreggiatura</li> <li>6. Utilizzare linguaggi settoriali</li> <li>7. Applicare tecniche di topicalizzazione</li> <li>8. Applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti</li> <li>9. Applicare tecniche di interpretazione consecutiva</li> <li>10. Applicare tecniche di interpretazione simultanea</li> <li>11. Realizzare materiali informativi, comunicativi, avvisi in lingua italiana e nelle lingue straniere conosciute</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di psicologia della comunicazione</li> <li>2. Principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale</li> <li>3. Lingua inglese livello c1-c2</li> <li>4. Elementi di programmazione neuro linguistica (pnl)</li> <li>5. Fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione</li> <li>6. Grammatica della lingua italiana</li> <li>7. Linguaggi settoriali</li> <li>8. Tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>9. Elementi di linguistica della lingua italiana</li> <li>10. Linguistica della seconda lingua</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.4.5.1.0 - Assistenti sociali</p> <p>3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Analisi dei bisogni e delle risorse dell'immigrato e delle comunità straniere</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo atteso</b>	Bisogni e potenziale dell'immigrato adeguatamente rilevati ed interpretati.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di diagnosi dei bisogni e del potenziale dell'immigrato.
<b>Indicatori</b>	Corretta applicazione delle metodologie di rilevazione dei dati e di raccolta delle storie di vita; corretta applicazione delle tecniche di interpretazione del fabbisogno e del potenziale.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche e metodi per decodificare bisogni e aspettative di individui e gruppi di assistiti</li> <li>2. Applicare tecniche di intervista qualitativa e storie di vita</li> <li>3. Utilizzare tecniche per l'analisi del potenziale individuale e di gruppo</li> <li>4. Applicare metodi e tecniche di ricerca sociale</li> <li>5. Applicare tecniche di gestione dei colloqui di aiuto</li> <li>6. Applicare tecniche di osservazione partecipante e non partecipante</li> <li>7. Applicare tecniche di raccolta dati e informazioni statistiche documentali</li> <li>8. Applicare tecniche di traduzione e interpretariato</li> <li>9. Identificare e approfondire le diverse forme di disagio sociale e culturale</li> <li>10. Individuare elementi di attrito interculturale</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di sociologia</li> <li>2. Elementi di psicologia</li> <li>3. Tecniche di ascolto attivo</li> <li>4. Metodi e tecniche del colloquio d'aiuto</li> <li>5. Elementi di antropologia culturale</li> <li>6. Principali forme di disagio sociale</li> <li>7. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>8. Elementi di psicologia dell'immigrazione</li> <li>9. Elementi di storia delle migrazioni</li> <li>10. Fenomeni e dinamiche dei processi migratori</li> <li>11. Lingua italiana parlata e scritta</li> <li>12. Metodi e tecniche di intervista qualitativa</li> <li>13. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>14. Tecniche avanzate di comunicazione</li> <li>15. Tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>16. Una o più lingue tra quelle maggiormente diffuse tra le comunità di immigrati del territorio (parlata e scritta; livello madre lingua o molto avanzato)</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>2.5.3.2.1 - Esperti nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali</p> <p>3.4.5.1.0 - Assistenti sociali</p> <p>3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Orientamento, facilitazione e monitoraggio delle relazioni immigrato/servizi</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo atteso</b>	Relazione tra immigrato e operatori dei servizi adeguatamente monitorata e favorita.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di orientamento, monitoraggio e facilitazione del rapporto immigrato/servizi.
<b>Indicatori</b>	Applicazione efficace delle tecniche di insegnamento; applicazione di tecniche di problem posing e problem solving; applicazione efficace di tecniche di traduzione ed interpretariato; applicazione efficace delle tecniche di base di intermediazione culturale
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di monitoraggio e metodi di valutazione dei risultati</li> <li>2. Analizzare il contesto territoriale di riferimento (strutture, servizi e altre opportunità presenti sul territorio)</li> <li>3. Applicare tecniche di traduzione e interpretariato</li> <li>4. Applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti</li> <li>5. Applicare tecniche didattiche per trasferire all'assistito (o alla comunità straniera) conoscenze relative al contesto culturale e sociale e al funzionamento di istituzioni e servizi</li> <li>6. Applicare metodologie di problem posing e problem solving per superare ostacoli alla interazione tra operatore e immigrato</li> <li>7. Applicare tecniche dell'insegnamento per trasferire all'assistito elementi delle principali normative a lui utili (immigrazione, lavoro, assistenza, ecc.), dei suoi diritti e dei suoi doveri</li> <li>8. Applicare tecniche di informazione per rendere consapevoli gli operatori dei servizi delle principali problematiche delle varie comunità di stranieri</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di informatica</li> <li>2. Elementi di psicologia</li> <li>3. Tecniche di ascolto attivo</li> <li>4. Tecniche didattiche</li> <li>5. Elementi di antropologia culturale</li> <li>6. Principali forme di disagio sociale</li> <li>7. Monitoraggio e valutazione degli interventi</li> <li>8. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>9. Elementi di psicologia dell'immigrazione</li> <li>10. Fenomeni e dinamiche dei processi migratori</li> <li>11. Lingua italiana parlata e scritta</li> <li>12. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>13. Tecniche avanzate di comunicazione</li> <li>14. Tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>15. Una o più lingue tra quelle maggiormente diffuse tra le comunità di immigrati del territorio (parlata e scritta; livello madre lingua o molto avanzato)</li> <li>16. Articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali presenti sul territorio</li> <li>17. Tecniche di base dell'intermediazione culturale</li> <li>18. Politiche, tecniche e strumenti per le pari opportunità e la parità di genere</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo atteso</b>	Piano di Assistenza Individualizzato adeguato nella articolazione e nei contenuti.
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato.
<b>Indicatori</b>	Applicazione efficace delle tecniche di progettazione del Piano di Assistenza Individualizzato; applicazione efficace delle tecniche di valutazione dei risultati conseguiti.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare metodi e tecniche di lavoro in équipe</li> <li>2. Applicare tecniche di valutazione e verifica dei risultati e dei progressi dell'assistito</li> <li>3. Utilizzare le metodologie del lavoro di rete</li> <li>4. Applicare tecniche di formalizzazione ed articolazione degli interventi di aiuto in un piano strutturato di assistenza</li> <li>5. Individuare delle soluzioni di assistenza/accompagnamento più adeguate alle esigenze rilevate nell'utente</li> <li>6. Selezionare il livello di intervento (solo mediazione linguistica, solo mediazione culturale, entrambe)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di informatica</li> <li>2. Elementi di sociologia</li> <li>3. Elementi di psicologia</li> <li>4. Tecniche di ascolto attivo</li> <li>5. Metodi e tecniche del colloquio d'aiuto</li> <li>6. Tecniche di valutazione e verifica dei risultati e dei progressi dell'assistito</li> <li>7. Principali forme di disagio sociale</li> <li>8. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>9. Elementi di psicologia dell'immigrazione</li> <li>10. Fenomeni e dinamiche dei processi migratori</li> <li>11. Lingua italiana parlata e scritta</li> <li>12. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>13. Tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>14. Una o più lingue tra quelle maggiormente diffuse tra le comunità di immigrati del territorio (parlata e scritta; livello madre lingua o molto avanzato)</li> <li>15. Articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali presenti sul territorio</li> <li>16. Caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio</li> <li>17. Tecniche di base dell'intermediazione culturale</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	