REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Mediatore culturale**
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 19 - Servizi socio-sanitari
Area di Attività	ADA.19.02.12 - Servizio di mediazione inter-culturale
Processo	Erogazione di interventi nei servizi sociali
Sequenza di processo	Realizzazione di interventi e servizi di integrazione sociale e socio-educativa rivolto a soggetti deboli
Descrizione sintetica della qualificazione	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.
Referenziazione ATECO 2007	Q.88.99.00 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell’integrazione sociale
Regolamentata	SI

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Analisi dei bisogni e delle risorse dell'immigrato e delle comunità straniere (2451)
2. Erogazione di formazione rivolta agli immigrati e/o ad operatori e professionisti che interagiscono con loro (2452)
3. Intermediazione culturale (2453)
4. Intermediazione linguistica (2454)
5. Orientamento, facilitazione e monitoraggio delle relazioni immigrato/servizi (2455)
6. Predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato (2456)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Analisi dei bisogni e delle risorse dell'immigrato e delle comunità straniere**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Bisogni e potenziale dell'immigrato adeguatamente rilevati ed interpretati.
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche e metodi per decodificare bisogni e aspettative di individui e gruppi di assistiti 2. Applicare tecniche di intervista qualitativa e storie di vita 3. Utilizzare tecniche per l'analisi del potenziale individuale e di gruppo 4. Applicare metodi e tecniche di ricerca sociale 5. Applicare tecniche di gestione dei colloqui di aiuto 6. Applicare tecniche di osservazione partecipante e non partecipante 7. Applicare tecniche di raccolta dati e informazioni statistiche documentali 8. Applicare tecniche di traduzione e interpretariato 9. Identificare e approfondire le diverse forme di disagio sociale e culturale 10. Individuare elementi di attrito interculturale
Conoscenze	1. Elementi di sociologia 2. Elementi di psicologia 3. Tecniche di ascolto attivo 4. Metodi e tecniche del colloquio d'aiuto 5. Elementi di antropologia culturale 6. Principali forme di disagio sociale 7. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio 8. Elementi di psicologia dell'immigrazione 9. Elementi di storia delle migrazioni 10. Fenomeni e dinamiche dei processi migratori 11. Lingua italiana parlata e scritta 12. Metodi e tecniche di intervista qualitativa 13. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati 14. Tecniche avanzate di comunicazione 15. Tecniche di traduzione ed interpretariato 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)
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.3.2.1 - Esperti nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali 3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell’integrazione sociale
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Erogazione di formazione rivolta agli immigrati e/o ad operatori e professionisti che interagiscono con loro**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Attività formative qualitativamente adeguate; materiali didattici adeguati.
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche didattiche e di comunicazione efficace per predisporre materiali didattici/informativi 2. Applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di conoscenze relative a servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari 3. Applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di conoscenze sui propri doveri e diritti 4. Applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di norme e valori culturali 5. Applicare tecniche didattiche per l'insegnamento dei fondamenti della lingua italiana 6. Applicare tecniche didattiche per trasferire ad operatori dei servizi italiani elementi fondamentali della cultura delle principali comunità straniere presenti sul territorio
Conoscenze	1. Elementi di informatica 2. Tecniche didattiche 3. Elementi di antropologia culturale 4. Tecniche della comunicazione multimediale 5. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio 6. Lingua italiana parlata e scritta 7. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati 8. Tecniche avanzate di comunicazione 9. Tecniche di traduzione ed interpretariato 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) 11. Articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali presenti sul territorio 12. Caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio 13. Elementi di diritto del lavoro e di diritto amministrativo 14. Normativa di base, funzionamento e principali regolamenti dei servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari 15. Pedagogia e didattica dell’intercultura
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.3.2.1 - Esperti nello studio, nella gestione e nel controllo dei fenomeni sociali 3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell’integrazione sociale
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Intermediazione culturale**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Immigrato supportato nei processi di relazione con il contesto e di integrazione sociale.
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare metodi e tecniche di lavoro in équipe 2. Applicare metodi e tecniche di pianificazione e programmazione di attività di mediazione interculturale rivolte a comunità straniere 3. Applicare tecniche di animazione sociale per promuovere l'incontro/confronto tra culture 4. Applicare tecniche di comunicazione efficace per promuovere l'interazione tra immigrato (o la comunità seguita) e contesto 5. Applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti 6. Applicare tecniche di lavoro di rete e animazione sociale per promuovere l'integrazione sociale e lavorativa dell'assistito (o della comunità straniera) 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 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 9. Supportare gli operatori dei servizi nell'attività di erogazione degli stessi a favore del'immigrato (o di comunità straniere) 10. Supportare la progettazione ed il miglioramento dei servizi in funzione dei fabbisogni dell'utenza straniera 11. Utilizzare conoscenze del sistema dei servizi per orientare l'assistito (o la comunità straniera)
Conoscenze	1. Elementi di pronto soccorso 2. Elementi di sociologia 3. Elementi di etica professionale 4. Tecniche di ascolto attivo 5. Tecniche didattiche 6. Tecniche per la gestione dei conflitti 7. Tecniche di accoglienza e ascolto 8. Elementi di psicologia sociale e di comunità 9. Metodologie del lavoro di rete 10. Teoria e tecnica dell'animazione 11. Metodi e tecniche di lavoro in équipe 12. Elementi di antropologia culturale 13. Elementi di educazione alla salute 14. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio 15. Elementi di psicologia dell'immigrazione 16. Lingua italiana parlata e scritta 17. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati 18. Tecniche avanzate di comunicazione 19. Tecniche di traduzione ed interpretariato 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) 21. Articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali presenti sul territorio 22. Caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio 23. Elementi di diritto del lavoro e di diritto amministrativo 24. Normativa di base, funzionamento e principali regolamenti dei servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari 25. Tecniche avanzate di intermediazione culturale 26. Sociologia delle religioni
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.1.0 - Assistenti sociali

	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell’integrazione sociale
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Intermediazione linguistica**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Messaggi correttamente tradotti; relazioni comunicativa tra assistito e terzi consentita e facilitata.
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di ascolto attivo 2. Applicare tecniche di comunicazione efficace 3. Applicare tecniche di chuchotage 4. Applicare tecniche di interprete di ruolo e di sostegno 5. Applicare tecniche di ombreggiatura 6. Utilizzare linguaggi settoriali 7. Applicare tecniche di topicalizzazione 8. Applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti 9. Applicare tecniche di interpretazione consecutiva 10. Applicare tecniche di interpretazione simultanea 11. Realizzare materiali informativi, comunicativi, avvisi in lingua italiana e nelle lingue straniere conosciute
Conoscenze	1. Elementi di psicologia della comunicazione 2. Principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale 3. Lingua inglese livello c1-c2 4. Elementi di programmazione neuro linguistica (pnl) 5. Fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione 6. Grammatica della lingua italiana 7. Linguaggi settoriali 8. Tecniche di traduzione ed interpretariato 9. Elementi di linguistica della lingua italiana 10. Linguistica della seconda lingua
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell’integrazione sociale
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Orientamento, facilitazione e monitoraggio delle relazioni immigrato/servizi**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Relazione tra immigrato e operatori dei servizi adeguatamente monitorata e favorita.
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di monitoraggio e metodi di valutazione dei risultati 2. Analizzare il contesto territoriale di riferimento (strutture, servizi e altre opportunità presenti sul territorio) 3. Applicare tecniche di traduzione e interpretariato 4. Applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti 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 6. Applicare metodologie di problem posing e problem solving per superare ostacoli alla interazione tra operatore e immigrato 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 8. Applicare tecniche di informazione per rendere consapevoli gli operatori dei servizi delle principali problematiche delle varie comunità di stranieri
Conoscenze	1. Elementi di informatica 2. Elementi di psicologia 3. Tecniche di ascolto attivo 4. Tecniche didattiche 5. Elementi di antropologia culturale 6. Principali forme di disagio sociale 7. Monitoraggio e valutazione degli interventi 8. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio 9. Elementi di psicologia dell'immigrazione 10. Fenomeni e dinamiche dei processi migratori 11. Lingua italiana parlata e scritta 12. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati 13. Tecniche avanzate di comunicazione 14. Tecniche di traduzione ed interpretariato 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) 16. Articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali presenti sul territorio 17. Tecniche di base dell'intermediazione culturale 18. Politiche, tecniche e strumenti per le pari opportunità e la parità di genere
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Piano di Assistenza Individualizzato adeguato nella articolazione e nei contenuti.
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare metodi e tecniche di lavoro in équipe 2. Applicare tecniche di valutazione e verifica dei risultati e dei progressi dell'assistito 3. Utilizzare le metodologie del lavoro di rete 4. Applicare tecniche di formalizzazione ed articolazione degli interventi di aiuto in un piano strutturato di assistenza 5. Individuare delle soluzioni di assistenza/accompagnamento più adeguate alle esigenze rilevate nell'utente 6. Selezionare il livello di intervento (solo mediazione linguistica, solo mediazione culturale, entrambe)
Conoscenze	1. Elementi di informatica 2. Elementi di sociologia 3. Elementi di psicologia 4. Tecniche di ascolto attivo 5. Metodi e tecniche del colloquio d'aiuto 6. Tecniche di valutazione e verifica dei risultati e dei progressi dell'assistito 7. Principali forme di disagio sociale 8. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio 9. Elementi di psicologia dell'immigrazione 10. Fenomeni e dinamiche dei processi migratori 11. Lingua italiana parlata e scritta 12. Normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati 13. Tecniche di traduzione ed interpretariato 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) 15. Articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali presenti sul territorio 16. Caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio 17. Tecniche di base dell'intermediazione culturale
Risultati attesi	
Attività	