



## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>SERVIZI SOCIO SANITARI</u></b>	
<b>Processo</b>	Erogazione di interventi nei servizi sociali
<b>Sequenza di processo</b>	Realizzazione di interventi e servizi di integrazione sociale e socio-educativa rivolto a soggetti deboli
<b>Area di Attività</b>	ADA 5.1: Servizio di mediazione inter-culturale
<b>Qualificazione regionale</b>	Mediatore culturale
<b>Referenziamenti</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale degli adulti
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il mediatore culturale 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.

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Analisi dei bisogni e delle risorse dell'immigrato e delle comunità straniere	
<b>Risultato atteso</b>	
Bisogni e potenziale dell'immigrato adeguatamente rilevati ed interpretati	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare metodi e tecniche di ricerca sociale</li> <li>• applicare tecniche di gestione dei colloqui di aiuto</li> <li>• applicare tecniche di intervista qualitativa e storie di vita</li> <li>• applicare tecniche di osservazione partecipante e non partecipante</li> <li>• applicare tecniche di raccolta dati e informazioni statistiche documentali</li> <li>• applicare tecniche di traduzione e interpretariato</li> <li>• applicare tecniche e metodi per decodificare bisogni e aspettative di individui e gruppi assistiti</li> <li>• identificare e approfondire le diverse forme di disagio sociale e culturale</li> <li>• individuare elementi di attrito interculturale</li> <li>• utilizzare tecniche per l'analisi del potenziale individuale e di gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>• elementi di antropologia culturale</li> <li>• elementi di psicologia</li> <li>• elementi di psicologia dell'immigrazione</li> <li>• elementi di sociologia</li> <li>• elementi di storia delle migrazioni</li> <li>• fenomeni e dinamiche dei processi migratori</li> <li>• lingua italiana parlata e scritta</li> <li>• metodi e tecniche del colloquio di aiuto</li> <li>• metodi e tecniche di intervista qualitativa</li> <li>• normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>• principali forme di disagio sociale</li> <li>• principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche avanzate di comunicazione</li> <li>• tecniche di ascolto attivo</li> <li>• tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>• 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> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Analisi dei bisogni e delle risorse dell'immigrato e delle comunità straniere. Bisogni e potenziale dell'immigrato adeguatamente rilevati ed interpretati.	Le operazioni di diagnosi dei bisogni e del potenziale dell'immigrato.	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.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>	
Attività di formazione rivolta agli immigrati e/o ad operatori e professionisti che interagiscono con loro	
<b>Risultato atteso</b>	
Attività formative qualitativamente adeguate; materiali didattici adeguati	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare tecniche didattiche e di comunicazione efficace per predisporre materiali didattici/informativi</li> <li>• 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>• applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di conoscenze sui propri doveri e diritti</li> <li>• applicare tecniche didattiche per il trasferimento all'immigrato di norme e valori culturali</li> <li>• applicare tecniche didattiche per l'insegnamento dei fondamenti della lingua italiana</li> <li>• applicare tecniche didattiche per trasferire ad operatori dei servizi italiani elementi fondamentali della cultura delle principali comunità straniere presenti sul territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio sanitari e socio assistenziali presenti sul territorio</li> <li>• caratteristica dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio</li> <li>• caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>• elementi di antropologia culturale</li> <li>• elementi di diritto del lavoro e di diritto amministrativo</li> <li>• lingua italiana parlata e scritta</li> <li>• normativa di base, funzionamento e principali regolamenti dei servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, amministrativi e giudiziari</li> <li>• normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>• Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Attività di formazione rivolta agli immigrati e/o ad operatori e professionisti che interagiscono con loro. Attività formative qualitativamente adeguate; materiali didattici adeguati.	Le operazioni di formazione rivolte agli assistiti e agli operatori dei servizi.	Scelta ed utilizzo efficace di tecniche didattiche.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Intermediazione culturale	
<b>Risultato atteso</b> Immigrato supportato nei processi di relazione con il contesto e di integrazione sociale	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare metodi e tecniche di lavoro in équipe</li> <li>• applicare metodi e tecniche di pianificazione e programmazione di attività di mediazione interculturale rivolte a comunità straniere</li> <li>• applicare tecniche di animazione sociale per promuovere l'incontro/confronto tra culture</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace per promuovere l'interazione tra immigrato (o la comunità seguita) e contesto</li> <li>• applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti</li> <li>• applicare tecniche di lavoro di rete e animazione sociale per promuovere l'integrazione sociale e lavorativa dell'assistito (o della comunità straniera)</li> <li>• 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>• 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>• supportare gli operatori dei servizi nell'attività di erogazione degli stessi a favore dell'immigrato (o di comunità straniera)</li> <li>• supportare la progettazione ed il miglioramento dei servizi in funzione dei fabbisogni dell'utenza straniera</li> <li>• utilizzare conoscenze del sistema dei servizi per orientare l'assistito (o la comunità straniera)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio sanitari e socio assistenziali presenti sul territorio</li> <li>• caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio</li> <li>• caratteristica della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>• elementi di antropologia culturale</li> <li>• elementi di diritto del lavoro e di diritto amministrativo</li> <li>• elementi di psicologia dell'immigrazione</li> <li>• elementi di psicologia sociale e di comunità</li> <li>• elementi di sociologia</li> <li>• lingua italiana parlata e scritta</li> <li>• metodi e tecniche di lavoro in équipe</li> <li>• metodologia del lavoro di rete</li> <li>• normativa di base, funzionamento e principali regolamenti dei servizi socio sanitari, socio assistenziali, lavorativi, educativi, amministrativi e giudiziari</li> <li>• normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>• principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche avanzate di comunicazione</li> <li>• tecniche avanzate di intermediazione culturale</li> <li>• tecniche di ascolto attivo</li> <li>• tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>• tecniche didattiche</li> <li>• teoria e tecnica dell'animazione</li> <li>• 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> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Intermediazione culturale. Immigrato supportato nei processi di relazione con il contesto e di integrazione sociale.	Le operazioni di intermediazione culturale.	Applicazione efficace delle tecniche di intermediazione culturale.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b> Intermediazione linguistica	
<b>Risultato atteso</b> Messaggi correttamente tradotti; relazioni comunicativa tra assistito e terzi consentita e facilitata	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare tecniche di chuchotage</li> <li>• applicare tecniche di ascolto attivo</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti</li> <li>• applicare tecniche di interpretazione consecutiva</li> <li>• applicare tecniche di interpretazione simultanea</li> <li>• applicare tecniche di interprete di ruolo e di sostegno</li> <li>• applicare tecniche di ombreggiatura</li> <li>• applicare tecniche di topicalizzazione</li> <li>• realizzare materiali informativi, comunicativi, avvisi in lingua italiana e nelle lingue straniere conosciute</li> <li>• utilizzare linguaggi settoriali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di linguistica della lingua italiana</li> <li>• elementi di programmazione neuro linguistica (pnl)</li> <li>• elementi di psicologia e della comunicazione</li> <li>• fondamenti del linguaggio verbale: fonetica, fonologia e aspetti non linguistici della comunicazione</li> <li>• grammatica della lingua italiana</li> <li>• linguaggi settoriali</li> <li>• principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• principi ed elementi della comunicazione verbale e non verbale</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di traduzione ed interpretariato</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Intermediazione linguistica. Messaggi correttamente tradotti; relazioni comunicativa tra assistito e terzi consentita e facilitata.	Le operazioni di interpretazione linguistica.	Traduzione adeguata dei messaggi verbali; applicazione efficace di tecniche di comunicazione verbale e non verbale per facilitare la comprensione.



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 5 - Titolo</b>	
Orientamento, facilitazione e monitoraggio delle relazioni immigrato/servizi	
<b>Risultato atteso</b>	
Relazione tra immigrato e operatori dei servizi adeguatamente monitorata e favorita	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare metodologie di problem posing e problem solving per superare ostacoli alla interazione tra operatore e immigrato</li> <li>• 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>• applicare tecniche di decodifica dei codici culturali per facilitare la relazione tra le parti</li> <li>• applicare tecniche di informazione per rendere consapevoli gli operatori dei servizi delle principali problematiche delle varie comunità di stranieri</li> <li>• applicare tecniche di traduzione e interpretariato</li> <li>• 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio sanitari e socio assistenziali presenti sul territorio</li> <li>• caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>• elementi di antropologia culturale</li> <li>• elementi di psicologia</li> <li>• elementi di psicologia dell'immigrazione</li> <li>• fenomeni e dinamiche dei processi migratori</li> <li>• lingua italiana parlata e scritta</li> <li>• normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>• principali forme di disagio sociale</li> <li>• Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche avanzate di comunicazione</li> <li>• tecniche di ascolto attivo</li> <li>• tecniche di base dell'intermediazione culturale</li> <li>• tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>• tecniche didattiche</li> <li>• 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> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Orientamento, facilitazione e monitoraggio delle relazioni immigrato/servizi. Relazione tra immigrato e operatori dei servizi adeguatamente monitorata e favorita.	Le operazioni di orientamento, monitoraggio e facilitazione del rapporto immigrato/servizi.	Applicazione efficace delle tecniche di insegnamento; applicazione di tecniche di problem solving e problem posing; applicazione efficace delle tecniche di base di intermediazione culturale.





**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI  
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

<b>COMPETENZA N. 6 - Titolo</b>	
Predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato	
<b>Risultato atteso</b>	
Piano di Assistenza Individualizzato adeguato nella articolazione e nei contenuti	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare metodi e tecniche di lavoro in équipe</li> <li>• applicare tecniche di formalizzazione ed articolazione degli interventi di aiuto in un piano strutturato di assistenza</li> <li>• applicare tecniche di valutazione e verifica dei risultati e dei progressi dell'assistito</li> <li>• individuare delle soluzioni di assistenza/accompagnamento più adeguate alle esigenze rilevate nell'utente</li> <li>• selezionare il livello di intervento (solo mediazione linguistica, solo mediazione culturale, entrambe)</li> <li>• utilizzare le metodologie del lavoro di rete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• articolazione e funzionamento del sistema dei servizi socio sanitari e socio assistenziali presenti sul territorio</li> <li>• caratteristiche dell'offerta residenziale, lavorativa, ricreativa e culturale del territorio</li> <li>• caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio</li> <li>• elementi di psicologia</li> <li>• elementi di psicologia dell'immigrazione</li> <li>• elementi di sociologia</li> <li>• fenomeni e dinamiche dei processi migratori</li> <li>• lingua italiana parlata e scritta</li> <li>• metodi e tecniche del colloquio di aiuto</li> <li>• normativa sull'immigrazione e sui diritti e doveri degli immigrati</li> <li>• principali forme di disagio sociale</li> <li>• Principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di ascolto attivo</li> <li>• tecniche di base dell'intermediazione culturale</li> <li>• tecniche di traduzione ed interpretariato</li> <li>• tecniche di valutazione e verifica dei risultati e dei progressi dell'assistito</li> <li>• 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> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato. Piano di Assistenza Individualizzato adeguato nella articolazione e nei contenuti.	Le operazioni di predisposizione e rimodulazione del Piano di Assistenza Individualizzato.	Applicazione efficace delle tecniche di progettazione del Piano di Assistenza Individualizzato; applicazione efficace delle tecniche di valutazione dei risultati conseguiti.