

PARTE PRIMA

Sezione II

ATTI DELLA REGIONE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 9 dicembre 2013, n. 1424.

Repertorio regionale dei Profili professionali e Repertorio regionale degli Standard di percorso formativo: inserimento “Animatore-educatore in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale nell’area della disabilità e della salute mentale” e “Mediatore interculturale”.

LA GIUNTA REGIONALE

Visto il documento istruttorio concernente l’argomento in oggetto e la conseguente proposta dell’assessore Vincenzo Riommi;

Vista la D.G.R. n. 1429 del 3 settembre 2007 “Approvazione della direttiva crediti”;

Vista la D.G.R. n. 181 del 25 febbraio 2008 “Prime misure di attuazione della direttiva regionale sul riconoscimento dei crediti formativi”;

Vista la D.G.R. n. 51 del 18 gennaio 2010 “Approvazione della direttiva sul sistema regionale degli standard professionali, formativi, di certificazione e di attestazione”;

Vista la D.G.R. n. 168 dell’8 febbraio 2010 di approvazione del Repertorio regionale dei Profili Professionali e s.m.i.;

Vista la D.G.R. n. 1518 del 12 dicembre 2011 di “Approvazione del Repertorio regionale degli Standard di percorso formativo s.m.i.”;

Preso atto:

- a) del parere favorevole di regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;
- b) del parere favorevole sotto il profilo della legittimità espresso dal dirigente competente;
- c) della dichiarazione del dirigente medesimo che l’atto non comporta oneri a carico del bilancio regionale;
- d) del parere favorevole del direttore in merito alla coerenza dell’atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione stessa;

Vista la legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 e la normativa attuativa della stessa;

Visto il regolamento interno di questa Giunta;

A voti unanimi espressi nei modi di legge,

DELIBERA

1) di fare proprio il documento istruttorio e la conseguente proposta dell’assessore, corredati dei pareri e del visto prescritti dal regolamento interno della Giunta, che si allegano alla presente deliberazione, quale parte integrante e sostanziale, rinviando alle motivazioni in essi contenute;

2) di approvare l’inserimento nel Repertorio dei Profili Professionali dei Profili dell’“Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell’area della disabilità e della salute mentale” (Allegato A) e del “Mediatore interculturale” (Allegato B);

3) di approvare l’inserimento nel Repertorio regionale di Standard di percorso formativo gli standard di percorso relativi ai Profili professionali di cui al punto 2) (Allegati C e D);

4) di pubblicare il presente atto nel *Bollettino Ufficiale* e nel canale web della Regione Umbria.

La Presidente
MARINI

(su proposta dell’assessore Riommi)

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Oggetto: **Repertorio regionale dei Profili professionali e Repertorio regionale degli Standard di percorso formativo: inserimento “Animatore-educatore in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale nell’area della disabilità e della salute mentale” e “Mediatore interculturale”.**

La direttiva regionale sul sistema degli standard professionali, formativi, di certificazione e di attestazione, di cui alla

D.G.R. n. 51 del 18 gennaio 2010, ha istituito all'art. 1, comma 1, il Repertorio regionale dei profili professionali minimi e degli standard di competenza ed il Repertorio degli standard di percorso formativo intesi come l'insieme delle rappresentazioni formali del lavoro adottate dalla Regione per i propri atti di programmazione.

Nel contempo la Giunta regionale, con D.G.R. n. 1241 del 24 gennaio 2011 ha approvato l'avviso pubblico "Catalogo unico regionale dell'offerta formativa individuale" per consentirne l'integrazione e l'adeguamento all'evoluzione della normativa comunitaria, nazionale e regionale, in particolare di quella regionale per quanto attiene al sistema degli standard professionali, formativi, di certificazione e di attestazione.

Il Catalogo Unico contiene l'offerta formativa regionale ad accesso individuale, destinata a soggetti occupati, disoccupati ed inoccupati, relativi ai progetti non direttamente finanziati. Per i corsi per i quali è richiesto, ai sensi dell'art. 11 della L.R. 69 del 21 ottobre 1981, il riconoscimento da parte della Regione, il Catalogo costituisce l'unico riferimento per il rilascio delle attestazioni sugli apprendimenti previste dalla D.G.R. 51/2010.

La definizione del Profilo Professionale di Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale è stata richiesta da Arcs Umbria e Confcooperative Federsolidarietà con la nota del 10 settembre 2013.

La definizione del Profilo professionale del Mediatore Interculturale avviene in attuazione del Documento tecnico della Conferenza Stato Regioni dell'8 aprile 2011 che ne riconosce la figura professionale e ne definisce gli standard minimi professionali

Il Servizio Istruzione, università e ricerca ha proceduto alla definizione dei profili oggetto della presente deliberazione ed alla consultazione concertativa ai sensi dell'art. 4, comma 1, della sopra citata direttiva, nel corso della quale sono state recepite le osservazioni da parte dei rappresentanti di Arcs Umbria e Confcooperative e si è concordato di procedere all'approvazione degli standard professionali e di quelli di percorso formativo.

Tali profili vanno ad implementare il Repertorio dei Profili Professionali relativamente alle Aree "Servizi socio assistenziali" e "Servizi Educativi e formativi" nelle quali già sono inseriti l'Animatore sociale, l'Assistente familiare, l'Educatore animatore e l'Animatore-educatore in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale per soggetti in età minore.

Per tutto quanto sopra esposto e specificato, si propone alla Giunta regionale:

Omissis

(Vedasi dispositivo deliberazione)

Allegato A

Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale

- **Denominazione del profilo**

Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale.

- **Definizione**

E' Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale colei/colui che accoglie soggetti in condizioni di disabilità e/o con problemi di salute mentale, occupandosi di analisi dei bisogni, progettazione, organizzazione, promozione e gestione di interventi finalizzati a promuovere lo sviluppo delle potenzialità delle persone, mediante attività di carattere educativo, culturale e ricreativo che attivino processi di partecipazione sociale nonché di prevenzione della marginalità e della devianza.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.4.5.2.0 -*Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- Educatore animatore
- Animatore sociale
- Animatore-educatore in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale per soggetti in età minore

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi socio-assistenziali - Assistenza sociale*
- ATECO 2007:
 - 87.90.00 *Altre strutture di assistenza sociale residenziale*
 - 88.99.00 *Altre attività di assistenza sociale non residenziale n.c.a.*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'Animatore-educatore sociale nell'area della disabilità e della salute mentale svolge la sua attività in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale per soggetti in condizioni di svantaggio psico-fisico indicati.

Il suo tempo di lavoro di norma è organizzato in turni anche notturni. Nella realizzazione degli interventi, coloro che svolgono attività di animazione sociale, godono di un livello di autonomia generalmente elevato, ferma restando la necessità di rispettare le indicazioni della committenza per quanto riguarda la progettazione delle attività, nonché di coordinarsi con i soggetti (altre

figure professionali quali assistenti sociali, educatori professionali, etc.) e le istituzioni a vario titolo coinvolti nella realizzazione dei servizi sociali in oggetto.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Gli Animatori-educatori sociali in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale sono in possesso del diploma di scuola media superiore e dell'attestato di specifico rilasciato da agenzie formative accreditate a seguito della partecipazione a specifico corso di formazione riconosciuto dalla Regione.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Analizzare i fabbisogni al fine di definire gli interventi di riabilitazione psicosociale, inclusione e coesione sociale.	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed analizzare informazioni utili a comprendere i bisogni dell'utenza di riferimento ed i rischi di marginalità e devianza; a rilevare le priorità di intervento e le risorse disponibili; a calibrare le proposte di intervento ai reali fabbisogni dei beneficiari. • Conoscere l'impatto delle differenti disabilità (p.e. difficoltà motorie, cognitive, tattili, di comprensione, di linguaggio, ...) e le loro conseguenze per il singolo individuo e per il gruppo, al fine di regolare la progettazione degli interventi.
Progettare interventi di riabilitazione psicosociale, inclusione e coesione sociale.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare, partecipare e condividere la progettazione degli interventi nelle diverse fasi di sviluppo in collaborazione con i soggetti coinvolti all'interno della struttura residenziale o semi-residenziale.
Organizzare gli interventi di animazione sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilire in accordo al referente tecnico della struttura, in base alla tipologia di intervento ed alle caratteristiche dei destinatari, la modalità, i tempi e le risorse da impiegare per la realizzazione dello stesso.
Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre e realizzare: <ul style="list-style-type: none"> · laboratori manuali (creta, pittura, disegno, etc.); · interventi di animazione teatrale ed espressiva; · attività ricreative (feste, giochi di gruppo, etc). <p>Quindi, monitorare e valutare gli interventi realizzati.</p>
Supportare nelle attività quotidiane i soggetti beneficiari del servizio erogato nelle strutture residenziali e semi-residenziali	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare nelle attività quotidiane i beneficiari del servizio (manualità, mobilità, igiene, etc..) <ul style="list-style-type: none"> • Gestire/supportare la mobilità delle persone con problemi di deambulazione. • Supportare le persone nelle attività manuali. • Accompagnare i soggetti beneficiari del servizio in uscite ricreative all'esterno della struttura residenziale e semi-residenziale. • Osservare e controllare le condizioni psico-fisiche della persona anche a partire dalle indicazioni fornite da personale medico, infermieristico, famiglia e/o operatori socio-sanitari coinvolti e comunicare eventuali situazioni anomale.
Favorire relazioni tra i soggetti beneficiari del servizio residenziale e semi-residenziale e gestire la relazione con le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> • Attivare relazioni d'aiuto rivolte a stimolare la capacità di socializzazione ed emancipazione per ostacolare l'isolamento socio-affettivo. • Attivare e gestire relazioni con le famiglie, anche di supporto psicologico.
Favorire azioni ed interventi integrati con il sistema dei servizi sociali, educativi, sanitari.	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborare ed organizzare interventi sociali, educativi, culturali e ricreativi in rete con i diversi attori coinvolti a vario titolo in attività di supporto ai soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale e operanti nel territorio (servizi sociali, scuole, etc.).
Assicurazione e garanzia della sicurezza, pulizia e igiene degli ambienti.	<ul style="list-style-type: none"> • Curare e garantire il mantenimento di ambienti accoglienti, puliti e rispondenti alle esigenze dei beneficiari. • Garantire requisiti di sicurezza e igiene di spazi e arredi, in conformità alla normativa vigente.

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di <i>Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale</i> "
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi e le loro famiglie"
	UC.4 "Gestire relazioni con il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti nel territorio"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 "Analizzare i fabbisogni e progettare interventi di riabilitazione psicosociale, inclusione e coesione sociale"
	UC.6 "Realizzare interventi di animazione sociale di carattere espressivo, ludico, ricreativo"
	UC.7 "Contribuire alla cura e al soddisfacimento dei bisogni quotidiani dei soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale"
Gestire i fattori produttivi	UC.8 "Lavorare in sicurezza, gestire il primo soccorso e garantire igiene degli ambienti"
	UC.9 "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"
	UC.10 "Valutare la qualità dei servizi offerti - animazione sociale in strutture residenziali e semi-residenziali area disabilità e salute mentale"

UC.1**“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2**“Gestire l’attività professionale di Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell’area della disabilità e della salute mentale”****Inquadramento EQF: 4****Risultato generale atteso**

- Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo Animatore-educatore sociale nell'area della disabilità e della salute mentale in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale relativamente agli aspetti etici, normativi, contrattuali ed assicurativi.

Abilità

- **Saper posizionare il servizio sociale proprio della professione nel contesto istituzionale e normativo nazionale e regionale**
 - Orientarsi in materia di servizi socio-assistenziali nell'area della disabilità e della salute mentale a livello nazionale e regionale.
- **Definire le condizioni della prestazione del servizio di animazione-educazione presso strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale per soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale**
 - Adottare e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme in vigore ed i principi etici applicabili alla professione di Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale.
 - Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati, con particolare riferimento agli orari.

Conoscenze minime

- Elementi del quadro normativo e di programmazione nazionale e regionale in materia di servizi socio-assistenziali nell'area della disabilità e della salute mentale.
- Dati di contesto relativi all'offerta di servizi sociali, educativi e ricreativi, nell'area della disabilità e salute mentale, del territorio: tipologia e funzioni.
- Differenze tra l'approccio medico e l'approccio sociale alla disabilità.
- Aspetti etici connessi alla gestione delle relazioni con i soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale, famiglie, servizi sociali, etc. del territorio.
- Standard del servizio di animatore-educatore e loro conseguenze in termini contrattuali, fiscali, previdenziali e di responsabilità civile, CCNL di riferimento.

UC.3

“Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi e le loro famiglie”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Costruire e gestire relazioni di reciproca fiducia con i beneficiari dei servizi di animazione sociale, nell'area della disabilità e della salute mentale, e loro famiglie, adottando modalità di comunicazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche, nel rispetto dei diversi punti di vista.

Abilità

- **Facilitare la comunicazione con e tra il gruppo di beneficiari**
 - Utilizzare strategie di comunicazione differenziate in rapporto alle caratteristiche del gruppo da coinvolgere nelle attività di animazione sociale.
 - Comunicare in modo chiaro e coinvolgente le attività da svolgere e gli obiettivi da raggiungere, così da promuovere la partecipazione attiva e la comunione di intenti.
 - Individuare un canale comunicativo adeguato a coinvolgere nelle attività proposte i soggetti meno attivi e con problemi specifici.
 - Decodificare adeguatamente i messaggi verbali e non, riconoscendone il contenuto comunicativo.
 - Lasciare esprimere i partecipanti alle attività di animazione, ascoltarli, comprenderne esigenze ed aspettative ed interagire con tatto e cortesia.
- **Costruire situazioni relazionali positive con gruppi costituiti da soggetti portatori di disabilità e/o di problemi di salute mentale**
 - Attivare relazioni d'aiuto rivolte a stimolare la capacità di socializzazione ed emancipazione per ostacolare l'isolamento socio-affettivo.
 - Essere pazienti, rispettando le modalità ed i tempi delle persone.
 - Favorire un clima di fiducia basato sulla tolleranza ed il rispetto dei diversi punti di vista, sapendosi adattare ai ritmi delle persone.
 - Gestire le proprie emozioni e contenere quelle del gruppo e dei singoli in carico, dimostrando capacità di decentramento, ascolto ed accoglienza dell'altro e della situazione di disagio.
- **Gestire le relazioni con le famiglie dei beneficiari dei servizi di animazione sociale**
 - Attivare relazioni di supporto psicologico e d'aiuto alle famiglie dei beneficiari del servizio.

Conoscenze minime

- Psicologia dello svantaggio sociale della persona con disabilità.
- Principi di comunicazione, con particolare riferimento alle modalità di gestione di gruppi di persone con diversi livelli di disagio psico-fisico.
- Tecniche di comunicazione interpersonale e dinamiche di gruppo volte a ottenere la partecipazione e la collaborazione.
- Elementi di gestione delle emozioni (rischi del *burn out*) e tecniche di ascolto attivo.
- Principali tecniche di analisi della personalità e della relazione d'aiuto.
- Supporto psicologico alle famiglie.

UC.4**“Gestire relazioni con con il sistema dei servizi sociali e sanitari operanti nel territorio”*****Inquadramento EQF: 4*****Risultato generale atteso**

Costruire e gestire relazioni con le varie forze operanti sul territorio per nell'area della disabilità e salute mentale al fine di sviluppare un sistema integrato di interventi sociali di riabilitazione psicosociale, inclusione e coesione sociale.

Abilità

- **Collaborare con il sistema dei servizi sociali e sanitari operanti sul territorio**
- Collaborare ed organizzare interventi sociali, culturali e ricreativi in rete con i diversi soggetti coinvolti a vario titolo in attività di cura e supporto ai soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale.
- Partecipare ai momenti di formazione e supervisione dell'attività eventualmente proposti.

Conoscenze minime

- Gestione delle relazioni e modalità di collaborazione con i diversi soggetti territoriali coinvolti a diverso titolo nelle attività socio-assistenziali di soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale.
- Il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti nel territorio.

UC.5**“Analizzare i fabbisogni e progettare interventi di riabilitazione psicosociale, inclusione e coesione sociale”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Analizzare i fabbisogni e progettare, a supporto del referente tecnico della struttura, interventi di animazione sociale attraverso proposte di aggregazione, di svago, di accompagnamento e di sostegno a singoli beneficiari e loro famiglie.

Abilità

- **Conoscere le principali patologie delle differenti disabilità (p.e. difficoltà motorie, cognitive, tattili, di comprensione, di linguaggio, ...) funzionali al corretto svolgimento delle attività di analisi dei bisogni, progettazione e organizzazione degli interventi.**
 - Comprendere gli impatti delle principali patologie delle differenti disabilità e le loro conseguenze per il singolo individuo e per il gruppo.
- **Analizzare i bisogni e progettare interventi di riabilitazione psicosociale, inclusione e coesione sociale.**
 - Identificare il tipo di intervento da realizzare sulla base delle richieste della committenza, delle caratteristiche dei beneficiari (tipologia di disabilità di cui sono portatori, capacità cognitive e motorie) e delle indicazioni di merito fornite da altre figure professionali o servizi coinvolti.
 - Verificare la disponibilità delle risorse finanziarie e materiali necessarie.
 - Organizzare l'intervento programmando le attività da realizzare.
 - Individuare le modalità e gli strumenti per il monitoraggio in itinere delle attività da sviluppare.
 - Elaborare in forma scritta, con i supporti informatici del caso, il progetto.

Conoscenze minime

- Principali patologie e loro effetti sul servizio (deficit motori, sensoriali, cognitivi relativi alle patologie della persona, sia essa portatrice di disfunzioni fisiche o psichiche: patologie cliniche oculari, elementi di tiflogia; i deficit motori; i principali disturbi mentali; la sordità e altri possibili deficit associati alla sordità;).
- Differenze fra bisogno e domanda.
- Processi di marginalizzazione e devianza.
- Conoscenza generale delle diverse fonti informative, utili alla ricognizione di domanda e bisogni, con particolare riferimento al contesto locale ed alle caratteristiche dei beneficiari reali e potenziali degli interventi di animazione.
- Modalità, tecniche e strumenti di progettazione di un intervento di animazione sociale ed educativo per soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale.
- Principali *software* per la gestione dei flussi informativi.
- Servizi *internet*: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.

UC.6**“Realizzare interventi di animazione sociale di carattere espressivo, ludico, ricreativo”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Gestire attività di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico assicurando il benessere della persona nel rispetto delle sue reali capacità.

Abilità

- **Favorire l'integrazione e lo sviluppo delle potenzialità delle persone, realizzando interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico.**
 - Fare in modo che tutti gli elementi del gruppo partecipino alle attività proposte, coinvolgendo i soggetti meno attivi.
 - Creare le condizioni per mettere a proprio agio i beneficiari in contesti ove possa svilupparsi il confronto con “l'altro”, stimolando l'autostima e trasmettendo il valore della diversità.
 - Trasmettere modelli comportamentali positivi per contrastare fenomeni di devianza e disadattamento.
 - Utilizzare al meglio le proprie capacità manuali, tecniche ed espressive al fine di supportare adeguatamente le attività del gruppo.
 - Prevedere momenti di formazione ed aggiornamento per lo sviluppo delle proprie abilità.

Conoscenze minime

- Tecniche di organizzazione e realizzazione di laboratori (manuali, danza, musica, etc.).
- Educazione socio-espressiva.
- Principi di educazione psico-motoria.
- Tecniche di animazione specifiche per le diverse tipologie di fabbisogni legati ai soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale.
- Animazione in contesto residenziale.
- Tecniche di organizzazione e modalità realizzazione di feste e giochi (al chiuso ed all'aperto).

UC.7**“Contribuire alla cura e al soddisfacimento dei bisogni quotidiani dei soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Supportare le persone, con diversi livelli di autosufficienza psico-fisica, nelle attività quotidiane, aiutandole nelle difficoltà ed organizzando le eventuali attività di assistenza a partire dalle esigenze rilevate.

Abilità

- **Supportare le persone beneficiarie dei servizi erogati nelle strutture residenziali e semi-residenziali nelle attività quotidiane, aiutandole nelle difficoltà**
 - Supportare le persona nelle attività quotidiane che si svolgono all'interno delle strutture (attività manuali, motorie, igieniche, ecc.), ponendo attenzione alle diverse forme di disabilità di cui sono portatori: deambulazione con sedia a rotelle, deambulazione dei non vedenti, manualità ridotta, etc.
 - Controllare la persona, laddove richiesto e necessario, nella corretta assunzione di farmaci o nell'applicazione dei medicamenti prescritti.
- **Attuare semplici interventi di primo soccorso**
 - Attuare semplici interventi di primo soccorso valutando ed attivando prontamente i soggetti competenti al primo intervento (p.e. medico, i familiari, ambulanza).

Conoscenze minime

- Semplici elementi di anatomia e fisiologia del corpo umano.
- Strumenti e tecniche per il supporto del movimento e la deambulazione di persone con diverso tipo di disabilità.
- Pratiche di igiene personale.
- Elementi di igiene e profilassi, situazioni di rischio, contaminazione e malattie infettive.
- Elementi di primo soccorso e linee di condotta da tenere nelle più comuni situazioni critiche.

UC.8**“Lavorare in sicurezza e garantire igiene degli ambienti”*****Inquadramento EQF: 3*****Risultato generale atteso**

Rispettare le norme relative alla sicurezza sul luogo di lavoro, garantire la sicurezza dei beneficiari del servizio, l'igiene di spazi ed arredi.

Abilità

- **Presidiare l'incolumità dei soggetti beneficiari del servizio in strutture residenziali e semi-residenziali**
 - Rispettare le norme di sicurezza, gestendo eventuali situazioni critiche o di pericolo.
- **Assicurare la sicurezza e l'igiene degli ambienti, la manutenzione e la conservazione di arredi e attrezzature**
 - Garantire la pulizia e l'ordine di spazi, arredi e materiali, utilizzando tecniche e prodotti adeguati.
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e alla riduzione del rischio professionale, ambientale e del beneficiario.

Conoscenze minime

- Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, urbanistica, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Elementi di sicurezza e igiene di spazi ed arredi, in conformità alle vigenti normative.
- Modalità di pulizia ed igiene di ambienti, arredi e materiali.

UC.9**“Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”*****Inquadramento EQF: 3*****Risultato generale atteso**

Interagire con le risorse professionali interne ed esterne alla struttura coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

Abilità**Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nel progetto di interventi di animazione nell'area della disabilità e salute mentale**

- Coordinarsi con i propri colleghi ed il personale a vario titolo operante nella struttura di riferimento e lavorare in gruppo.
- Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile – referente tecnico della struttura - in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo.
- Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività.
- Interagire con le risorse professionali esterne (operanti nel sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari) al fine di portare avanti il progetto comune.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

UC.10**“Valutare la qualità dei servizi offerti - animazione sociale
in strutture residenziali e semi-residenziali area disabilità e salute mentale”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Esaminare sistematicamente gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità**• Valutare la qualità percepita dei servizi svolti**

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari diretti e degli altri attori interessati, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
- Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
- Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.

Allegato B

Mediatore interculturale

- **Denominazione del profilo**

Mediatore interculturale

- **Definizione**

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.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi socio-assistenziali - Assistenza sociale*
- ATECO 2007:
88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale n.c.a.

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

Il mediatore interculturale opera nei servizi pubblici e privati (p.e. cooperative sociali), in particolare nelle situazioni di primo contatto. Gli ambiti prevalenti in cui opera sono Servizi amministrativi e tributari, Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali, Servizi sanitari, Pubblica Sicurezza, Lavoro ed impresa. Autonomia e livello di responsabilità sono connesse al ruolo tecnico che svolge e ai contesti organizzativi in cui si inserisce.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Per quanto l'esercizio della professione di mediazione interculturale non richieda abilitazione, il

possesso di una specifica qualifica regionale può essere condizione facilitante all'accesso al mercato del lavoro, soprattutto ove sostenuto da risorse pubbliche.

Il mediatore interculturale, di preferenza immigrato e con competenze socio-educative, deve possedere una buona conoscenza della lingua e della cultura italiana e dei paesi stranieri di cui si occupa. Di preferenza è atteso il possesso del diploma di scuola secondaria superiore o livello di istruzione equivalente. In generale sono richieste buone capacità di relazionarsi con gli altri e buone doti comunicative.

Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Sviluppo di proposte di interventi di mediazione interculturale	<p>Acquisizione ed analisi in autonomia di informazioni e relazioni utili alla comprensione dei bisogni – anche inespressi –, alla rilevazione della domanda, delle caratteristiche dei contesti e delle risorse disponibili.</p> <p>Consequente definizione di possibili proposte di intervento rivolte ai potenziali beneficiari individuati; loro promozione sul mercato, anche attraverso il ricorso al passaparola.</p>
Acquisizione e stipula di contratti di prestazione professionale	<p>Negoziante delle condizioni della prestazione professionale.</p> <p>Stipula ed esecuzione di contratti di prestazione professionale con i committenti (p.e. servizi pubblici, soggetti organizzati erogatori di servizi sociali), nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.</p>
Analisi dei fabbisogni specifici e progettazione di interventi di mediazione interculturale in relazione al contesto operativo	<p>Muovendo dalla richiesta del committente, dall'analisi dei bisogni e dalla rilevazione delle risorse disponibili, effettua la progettazione esecutiva – attraverso il coinvolgimento attivo dei beneficiari singoli ed aggregati – di servizi di mediazione interculturale ed accompagnamento alle relazioni con il contesto ospite, con riferimento agli ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • educativi (attività di integrazione interculturale in ogni ordine e grado di scuola); • socio-sanitari (mediazione interculturale dei rapporti fra cittadino straniero e strutture ospedaliere e servizi di base); • socio-assistenziali (quali centri per immigrati, istituzioni giudiziarie e luoghi di reclusione, questura e servizi amministrativi); • di lavoro e di vita sociale (quali servizi per l'impiego, imprese, organizzazioni pubbliche e private, centri di aggregazione sociale sul territorio) <p>Redazione del progetto in forma scritta, nella lingua del soggetto richiedente o interessato alla realizzazione del servizio e sua presentazione negoziata.</p>
Realizzazione degli interventi di mediazione interculturale	<p>Erogazione dei servizi e delle attività di mediazione, accompagnamento e negoziazione, secondo le caratteristiche progettate e concordate con i diversi attori interessati.</p> <p>Tenuta e gestione delle relazioni con i beneficiari diretti, i membri del loro gruppo socio-culturale di appartenenza e gli altri attori interessati (istituzioni, sistema educativo e formativo, imprese, cooperazione e volontariato sociale, ...):</p> <ul style="list-style-type: none"> • nella lingua italiana ed in quella dei beneficiari stranieri; • secondo comportamenti professionali orientati ad ascolto, accoglienza della diversità culturale, dialogo e conciliazione, rivolti alla cooperazione con gli altri attori interessati. <p>Programmazione delle proprie prestazioni professionali (tempi, luoghi, eventuali mezzi necessari, ...), in coerenza con le esigenze del cliente ed il rispetto degli impegni assunti.</p>
Valutazione degli interventi svolti	<p>Valutazione, attraverso le opportune metodologie di osservazione e confronto, degli interventi svolti, a fini di rilevazione degli elementi di forza e di eventuale debolezza, rivolti al miglioramento delle capacità di offerta, allo sviluppo professionale ed al consolidamento del ruolo percepito del mediatore interculturale nei contesti locali.</p>

Unità di Competenza

Macro processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"
	UC.2 "Gestire l'attività professionale di mediatore interculturale"
	UC.3 "Sviluppare l'offerta di servizi di mediazione interculturale"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di mediazione interculturale"
	UC.5 "Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio"
Produrre ben Erogare servizi	UC.6 "Analizzare i fabbisogni specifici e progettare interventi di mediazione interculturale"
	UC.7 "Fornire supporto linguistico nei diversi contesti"
	UC.8 "Supportare il beneficiario nelle relazioni interculturali"
Gestire i fattori produttivi	UC.9 "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di mediazione interculturale"

UC.1**“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- *Format* tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2**“Gestire l’attività professionale mediatore interculturale”****Inquadramento EQF: 4****Risultato generale atteso**

- Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo professionale del mediatore interculturale, relativamente agli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato e contrattuali.

Abilità

- **Saper posizionare l’intervento di mediazione interculturale nel quadro istituzionale, normativo e dei diritti civili di rilievo nelle relazioni fra immigrati e contesto regionale**
 - Conoscere e saper interpretare in chiave di mediazione interculturale i principi fondamentali dello Stato italiano, con riferimento all’architettura delle istituzioni, ai diritti ed ai doveri di base all’esercizio della cittadinanza.
- **Assumere e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme cogenti ed i principi deontologici applicabili**
 - Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – in materia di mediazione interculturale.
 - Comprendere ed utilizzare la lingua italiana ad un livello sufficiente per comunicare adeguatamente con gli attori presenti sul territorio (livello C1, PEL – Portfolio Europeo delle Lingue).

Conoscenze minime

- Principi fondamentali dello Stato italiano.
- Quadro normativo nazionale e regionale relativo ai cittadini stranieri immigrati: diritti, doveri, politiche e servizi di supporto.
- Aspetti deontologici dell’esercizio della professione di mediatore interculturale e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto.
- Elementi salienti della normativa relativa al diritto di famiglia, al sistema di istruzione e formazione, al funzionamento del mercato del lavoro, ai sistemi socio-sanitari ed assistenziali, al sistema giudiziario.
- Elementi sul ruolo del terzo settore rispetto al tema dell’immigrazione.
- Introduzione ai possibili ambiti operativi. Funzionamento e caratteristiche di:
 - Servizi amministrativi e tributari (Anagrafe, Stato civile, Agenzia delle Entrate, ...);
 - Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali (Scuole di ogni ordine e grado, Servizi sociali, Comunità di accoglienza, Centri d’incontro e interculturali);
 - Servizio sanitario (ASL, Ospedali, Consultori, Ambulatori, SERT, ...);
 - Pubblica Sicurezza (Prefettura, Questura, Tribunale, Carcere);
 - Lavoro ed impresa (Centri per l’impiego, INPS, INAIL, CCIAA).

UC.3**“Sviluppare l’offerta di servizi di mediazione interculturale”*****Inquadramento EQF: 4*****Risultato generale atteso**

- Identificare i servizi-tipo di mediazione interculturale coerenti con le caratteristiche generali di bisogni, domanda e risorse del contesto locale, e promuovere la loro realizzazione verso i soggetti potenzialmente interessati, attraverso l’offerta delle proprie prestazioni professionali.

Abilità

- **Leggere il contesto territoriale per l’offerta di interventi di mediazione interculturale**
 - Individuare e reperire informazioni utili alla comprensione dei bisogni ed alla rilevazione della domanda, a partire dall’esame di fonti scritte e dall’esercizio di relazioni con istituzioni, servizi e soggetti di rappresentanza pubblici e privati, cittadini stranieri potenzialmente interessati.
 - Sviluppare modalità di esercizio delle relazioni con i soggetti territoriali utili ai fini della rilevazione continua di elementi funzionali alla comprensione di domanda e bisogni.
 - Identificare, interpretando le informazioni acquisite, le principali caratteristiche di bisogni e domanda, con particolare attenzione ai fattori che possono impedire la sostenibilità di un’offerta di servizi di mediazione interculturale.
- **Proporre interventi di mediazione interculturale mirati a specifici contesti**
 - Definire ipotesi di offerta di servizi di mediazione interculturale coerenti con le caratteristiche del contesto rilevate e la normativa applicabile.
 - Definire i target di possibili committenti verso cui rivolgere l’offerta di servizi.
 - Promuovere ed offrire i servizi individuati, utilizzando modalità di presentazione e comunicazione appropriate ai diversi contesti.

Conoscenze minime

- Differenze fra bisogno e domanda. Fattori sociali, culturali e psicologici che possono ostacolare il riconoscimento e l’espressione del bisogno da parte dei soggetti che ne sono portatori.
- Conoscenza generale delle diverse fonti informative tipo, utili ai fini della ricognizione di domanda e bisogni, con particolare riferimento al contesto locale ed alle caratteristiche socio-culturali dei potenziali beneficiari degli interventi di mediazione.
- Dati di contesto sul fenomeno dell’immigrazione extra UE in Italia e in Umbria, con particolare riferimento alla condizione femminile ed alla presenza di minori.
- Principi e tecniche base di promozione dell’offerta di servizi di mediazione, con particolare riferimento ai canali informali (“passaparola”).

UC.4**“Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di mediazione interculturale”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Costruire e gestire una relazione di fiducia con il cittadino immigrato, favorendo il rispetto dei diversi punti di vista e delle differenze culturali.

Abilità

- **Facilitare la comunicazione tra i diversi soggetti interessati alla relazione di mediazione**
 - Identificare il protocollo linguistico e di comunicazione non verbale favorevole all'esercizio della mediazione.
 - Favorire le relazioni fra: *i)* immigrati stranieri e residenti del contesto ospite; *ii)* immigrati stranieri ed istituzioni/servizi locali; *iii)* fra immigrati stranieri appartenenti a diversi gruppi etnici e culturali; *iv)* fra i beneficiari individuali ed i membri della comunità culturale locale cui appartengono.
 - Favorire lo scambio e il confronto tra gli interlocutori con punti di vista diversi.
 - Negoziare e mediare, mantenendo l'equidistanza dai diversi interlocutori interessati.
- **Prendere in carico la persona straniera, nel rispetto delle differenze**
 - Attivare relazioni d'aiuto rivolte allo sviluppo dell'autonomia dei beneficiari, a partire dai diversi codici culturali, nel rispetto dei loro valori e della loro identità.
 - Interpretare comportamenti ed eventi alla luce delle diverse culture degli attori implicati nella relazione.

Conoscenze minime

- Fondamenti sociologici e psicologici della comunicazione in contesti interculturali, con particolare riferimento agli aspetti identitari e relazionali.
- Interpretazione dei comportamenti comunicativi, sulla base dei diversi codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione.
- Implicazioni psicologiche del rapporto tra mediatore interculturale, immigrati beneficiari ed attori del contesto locale.
- Tecniche e strumenti di gestione delle relazioni interculturali.

UC.5**“Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio”*****Inquadramento EQF: 4*****Risultato generale atteso**

Costruire e gestire secondo un approccio interculturale le relazioni ed i contatti con gli attori operanti sul territorio a diverso titolo coinvolti nei rapporti con i cittadini stranieri (p.e. scuole, membri della comunità locale cui esso appartiene per cultura ed identità collettiva; P.A.; operatori dei servizi; etc.).

Abilità

- **Sviluppare una relazione significativa con i familiari ed i membri della comunità locale di appartenenza del beneficiario straniero**
 - Adottare comportamenti e creare situazioni funzionali a favorire la conoscenza e l'instaurazione di relazioni con i soggetti “prossimi” al beneficiario, nel rispetto dei codici culturali e delle esigenze di *privacy*.
 - Favorire, nei limiti del ruolo, i rapporti fra membri della medesima comunità culturale locale.
- **Supportare il raccordo tra servizi territoriali, istituzioni, volontariato e beneficiari stranieri**
 - Sviluppare relazioni significative con i servizi e gli attori locali coinvolti.
 - Individuare e tenere i contatti con i servizi sul territorio in modo da facilitarne la fruizione ai cittadini stranieri.
 - Informare il cittadino straniero su istituzioni/servizi/strutture sul territorio cui rivolgersi, distinguendoli per aree territoriali e funzioni.
 - Agevolare i rapporti tra cittadino straniero e istituzioni/servizi/strutture sul territorio, anche orientandolo ed accompagnandolo presso gli stessi.
 - Partecipare ad eventuali momenti di programmazione e raccordo fra servizi e volontariato.

Conoscenze minime

- Principi sociologici e psicologici, metodi e tecniche alla base della negoziazione in contesti interculturali.
- Modalità di accesso e standard di servizio dei diversi soggetti operanti sul territorio.

UC.6**“Analizzare i fabbisogni specifici e progettare interventi di mediazione interculturale”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Sviluppare il progetto esecutivo del servizio di mediazione, in coerenza con i bisogni, le rappresentazioni degli attori e le caratteristiche del contesto, secondo modalità che ne consentano una più agevole comprensione e condivisione da parte dei beneficiari.

Abilità**• Analizzare lo specifico contesto di intervento**

- Osservare in modo partecipato il contesto di intervento e rilevare le posizioni, le percezioni e gli orientamenti culturali di tutti gli attori influenti.
- Osservare e decodificare i bisogni espliciti e latenti del beneficiario straniero dell'intervento.
- Identificare, in raccordo con le richieste del committente, le principali caratteristiche del beneficiario utili all'individuazione del bisogno in merito all'intervento di mediazione.
- Rilevare le dotazioni di risorse economiche, materiali e sociali potenzialmente utilizzabili per lo svolgimento della mediazione.

• Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni di mediazione

- Definire i bisogni individuali e collettivi propri dello specifico contesto, anche con riferimento alle caratteristiche ed ai comportamenti del gruppo sociale locale cui l'immigrato appartiene.
- Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.

• Elaborare e validare il progetto esecutivo del servizio di mediazione

- Sviluppare la proposta d'intervento in un'ottica dialogica di accoglienza della diversità e cooperazione con i diversi servizi/attori coinvolti.
- Articolare la proposta in termini di finalità, obiettivi, attori interessati, contenuti, azioni, tempi, metodi e strumenti.
- Verificare, interagendo con il committente e i beneficiari, la sostenibilità della proposta in termini di risorse economiche, sociali, organizzative, professionali e procedere, ove del caso, alla sua revisione.

Conoscenze minime

- Principi e tecniche relative all'osservazione delle caratteristiche culturali, cognitive, relazionali e motivazionali dei cittadini immigrati e degli attori influenti del contesto di intervento.
- Modalità di interpretazione delle caratteristiche culturali dei Paesi d'origine ricompresi nell'ambito di azione del mediatore e del Paese di accoglienza.
- Aspetti sociologici e psicologici dell'immigrazione, con particolare riferimento ad identità, dinamiche relazionali, funzionamenti della famiglia e del gruppo locale di appartenenza.
- La “seconda generazione”: l'identità dei giovani in contesto multiculturale e i processi di acculturazione.
- Principi di antropologia, sociologia e di psicologia applicati alle relazioni interculturali, con particolare riferimento alle dinamiche di gruppo.
- Tecniche di progettazione esecutiva di interventi di mediazione interculturale, con particolare riferimento all'attivazione di contesti di supporto al riconoscimento ed alla relazione con le diversità.

UC.7**“Fornire supporto linguistico nei diversi contesti”*****Inquadramento EQF: 4******Risultato generale atteso***

Supportare il beneficiario straniero nella comprensione della lingua italiana nei contesti oggetto di accompagnamento e mediazione, anche in modo da favorire il rafforzamento dei suoi minimi funzionali, con particolare riferimento alle situazioni ed ai dialoghi rilevanti.

Abilità

- **Esercitare attività non professionale di interpretariato e traduzione**
 - Fornire un supporto interpretariale da/per l'italiano e la lingua madre del beneficiario, con particolare riferimento ai dialoghi oggetto di mediazione interculturale.
 - Tradurre brevi testi da/per l'italiano e la lingua madre del beneficiario, con particolare riferimento alle situazioni oggetto di mediazione interculturale.
- **Svolgere funzione di mediatore linguistico**
 - Supportare lo straniero nella comprensione della lingua italiana, anche a partire dalle differenze culturali.
 - Supportare gli interlocutori locali alla comprensione della lingua d'origine dello straniero, anche a partire dalle differenze culturali.
- **Conoscenze minime**
 - Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua italiana almeno al livello C 1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
 - Competenza di esercizio orale e scritto della comunicazione nella lingua del beneficiario immigrato almeno al livello C1 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
 - Modalità e tecniche di traduzione e decodificazione dei rispettivi codici culturali.

UC.8**“Supportare il beneficiario nelle relazioni interculturali”****Inquadramento EQF: 4****Risultato generale atteso**

Attuare le previste attività mediazione interculturale, nel rispetto di ruoli, identità ed attese, monitorandone l'andamento ed assumendo ove del caso le opportune azioni correttive.

Abilità**• Preparare il contesto di realizzazione del servizio di mediazione**

- Collocare le attività di mediazione all'interno dei contesti organizzativi già strutturati in cui vanno esercitate, nel rispetto ed in sinergia con le sue caratteristiche.
- Predisporre ove del caso ambienti, materiali e strumenti necessari all'erogazione delle attività di mediazione interculturale.
- Presentare l'intervento ed i ruoli degli attori implicati in modo funzionale alla riduzione delle distanze percettive e di comportamento.

• Erogare il servizio di mediazione interculturale

- Creare un clima adeguato alla buona riuscita dell'intervento di mediazione, agevolando un approccio interculturale.
- Svolgere le attività di mediazione interculturale utilizzando metodologie ed approcci di tipo attivo e partecipato, rivolti allo sviluppo dell'autonomia e delle capacità di ascolto ed interazione attiva degli attori implicati.
- Favorire, laddove è possibile, un lavoro allargato a più soggetti in un'ottica di apertura verso l'esterno conducendo gruppi di lavoro.
- Monitorare in continuo l'intervento, in modo da definire – ove del caso – le opportune modifiche *in itinere* di metodi ed approcci, proponendole e negoziandole con la committenza ed i soggetti interessati.

Conoscenze minime

- Esercizio di pratiche di mediazione interculturale mirati a *target* e contesti specifici, tra cui: mediazione individuale; di supporto familiare; di avvicinamento alle culture; di aggregazione e socializzazione di gruppi omogenei di persone straniere che mirano all'inserimento nel nuovo contesto attraverso la valorizzazione della cultura d'origine e l'auto-organizzazione; consulenze di supporto ad *équipe* socio-sanitarie per facilitare la comunicazione e la relazione tra operatori e beneficiari immigrati.
- Tecniche di animazione e conduzione di gruppi.
- Conoscenza e studio di casi di successo e critici di mediazione.

UC.9**“Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di mediazione interculturale”*****Inquadramento EQF: 3******Risultato generale atteso***

Esaminare sistematicamente gli esiti delle attività svolte in rapporto agli obiettivi ed agli impegni assunti, in modo da identificare gli eventuali fattori critici e definire le opportune azioni di miglioramento.

Abilità**• Valutare la qualità percepita dei servizi svolti**

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati da parte dei beneficiari diretti e degli altri attori interessati, definendo gli opportuni strumenti di rilevazione.
- Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese.
- Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta.

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di servizi alle persone.
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio ed efficienza d'uso delle risorse.

Allegato C
Standard di Percorso Formativo “Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale”

- CANALE DI OFFERTA FORMATIVA: Adulti in azioni di adattabilità, occupabilità e capitale umano.
- DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE: ore 186
- ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO: vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
• Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma”	• Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato.	6	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
<p>UFC 2. "L'attività professionale di Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale"</p> <ul style="list-style-type: none"> Modulo di inquadramento 2.1 "Aspetti normativi ed etici relativi alla professione di Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale" Modulo di inquadramento 2.2 "Lo standard di servizio di Animazione sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale" 	<p>Acquisire la UC "Gestire l'attività professionale di Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale"</p> <ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze relative ad aspetti normativi ed etici connessi all'esercizio della professione, al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto Acquisire le conoscenze minime relative a: <ul style="list-style-type: none"> Dati di contesto relativi all'offerta di servizi sociali, educativi e ricreativi, nell'area della disabilità e salute mentale, del territorio: tipologia e funzioni. Differenze tra l'approccio medico e l'approccio sociale alla disabilità. 	<p>12</p> <p>4</p> <p>8</p>	<p>Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD</p> <p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p> <p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p>

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)
UFC 3. "La relazione e la comunicazione con i beneficiari dei servizi di animazione-educazione"	Acquisire la UC "Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi e le loro famiglie"	32	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> Modulo di inquadramento 3.1 "Fondamenti psicologici della comunicazione" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione utili a comunicare e gestire una relazione. 	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 3.2 "Psicologia dello svantaggio sociale della persona con disabilità." 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze utili ai fini dell'acquisizione di abilità di comunicazione con con particolare riferimento alle modalità di gestione di gruppi di persone con diversi livelli e tipologie di disagio psico-fisico. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 3.3 "Supporto psicologico alle famiglie" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze utili ad attivare relazioni di supporto psicologico e d'aiuto alle famiglie dei beneficiari del servizio 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 3.4 "La relazione con i beneficiari di servizi di animazione sociale" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze utili ad attivare relazioni d'aiuto rivolte a stimolare la capacità di socializzazione; favorire un clima di fiducia; gestire le emozioni, dimostrando capacità di ascolto ed accoglienza dell'altro e della situazione di disagio. 	12	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 3.5 "Elementi di gestione delle emozioni (rischi del burn out)" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze utili ad attivare capacità di gestire le proprie emozioni e contenere quelle del gruppo e dei singoli in carico, dimostrando capacità di decentramento, ascolto ed accoglienza dell'altro e della situazione di disagio. 	4	--
UFC 4. "La relazione con il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti nel territorio"	Acquisire la UC "Gestire relazioni con il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti nel territorio"	12	Non ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 4.1 "Collaborazione con il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti sul territorio" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze utili a collaborare con il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti sul territorio in particolare: le modalità di collaborazione con i diversi soggetti territoriali coinvolti a diverso titolo nelle attività socio-assistenziali di soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale; il sistema dei servizi sociali, educativi e 	12	--

sanitari operanti nel territorio.

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 5. "Analisi dei fabbisogni e progettazione di interventi di animazione sociale finalizzati alla riabilitazione psicosociale, inclusione e coesione sociale"	Acquisire la UC "Analizzare i fabbisogni e progettare interventi di riabilitazione psicosociale, inclusione e coesione sociale"	46	Ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza per i soli contenuti teorico-disciplinari, ad eccezione dei contenuti relativi alle modalità e tecniche di progettazione degli interventi. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 5.1 "Principali patologie e loro effetti sul servizio (deficit motori, sensoriali, cognitivi relativi alle patologie della persona, sia essa portatrice di disfunzioni fisiche o psichiche: patologie cliniche oculari, elementi di tifiologia; i deficit motori; i principali disturbi mentali; la sordità e altri possibili deficit associati alla sordità;)." 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze finalizzate a comprendere gli impatti delle principali patologie delle differenti disabilità e le loro conseguenze per il singolo individuo e per il gruppo. 	16	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 5.2 "L'analisi dei bisogni" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze finalizzate ad identificare servizi di animazione sociale coerenti con i bisogni dell'utenza di riferimento e le caratteristiche del contesto territoriale (differenze fra bisogno e domanda, le fonti informative, 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 5.3 "Modalità e tecniche di progettazione di un intervento di animazione sociale con utenza portatrice di disabilità psico-fisica" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze e le abilità relative a tecniche di progettazione al fine di predisporre/elaborare interventi di animazione, educazione a partire dai bisogni individuati, dalle risorse (strumentali/materiali) e dagli spazi disponibili. 	12	non ammesso il riconoscimento del credito di frequenza.
<ul style="list-style-type: none"> Project work : Progettazione di un intervento di animazione sociale 	<ul style="list-style-type: none"> Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nelle unità precedenti, in modo da definire un progetto di intervento. 	10	Non ammesso il ricorso alla FaD

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
<p>UFC 6. "Metodi e strumenti per la realizzazione delle attività di animazione di carattere espressivo e ludico-ricreativo"</p> <ul style="list-style-type: none"> Modulo di inquadramento 6.1 "Educazione socio-espressiva e Principi di educazione psico-motoria" Modulo 6.2 "Tecniche di organizzazione e realizzazione di laboratori (manuali, danza, musica, cucito, etc.) e di feste e giochi (al chiuso ed all'aperto). Modulo 6.3 "Tecniche di animazione specifiche per le diverse tipologie di disagio psico-fisico e caratteristiche anagrafiche" Project work: Organizzazione e realizzazione di un laboratorio di animazione sociale 	<p>Acquisire la UC "Realizzare interventi di animazione sociale di carattere espressivo, ludico, ricreativo"</p> <ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze teoriche di base per realizzare e gestire un intervento di animazione sociale. Acquisire le conoscenze relative alle tipologie di attività di animazione ed alle tecniche di realizzazione necessarie a mettere in grado il partecipante di favorire l'integrazione e lo sviluppo delle potenzialità delle persone, realizzando interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico. Acquisire le conoscenze relative alle diverse attività e tecniche di organizzazione ludico-educative-espressive (tipologie, obiettivi, modalità di conduzione e programmazione) in funzione della tipologia di beneficiari e del contesto. Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nelle unità precedenti, al fine di realizzare un laboratorio di animazione sociale. 	<p>32</p> <p>8</p> <p>8</p> <p>8</p> <p>8</p>	<p>Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica</p> <p>Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo</p> <p>--</p> <p>--</p> <p>--</p>

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 7. "Supporto e cura dei bisogni quotidiani del beneficiario del servizio di animazione sociale"	Acquisire la UC "Contribuire alla cura e al soddisfacimento dei bisogni quotidiani dei soggetti in condizioni di disabilità o con problemi di salute mentale"	14	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 40% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 7.1 "Il supporto e la cura dei bisogni quotidiani" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze teoriche di base per supportare le persone beneficiarie dei servizi erogati nelle strutture residenziali e semi-residenziali nelle attività quotidiane (elementi di anatomia, tecniche per il supporto del movimento e deambulazione, igiene personale, ecc.) 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 7.2 "Elementi di primo soccorso e linee di condotta da tenere nelle più comuni situazioni critiche" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze di base teorico pratiche per attuare semplici interventi di primo soccorso (bls) 	6	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 8. "La sicurezza e l'igiene degli ambienti"	Acquisire la UC "Lavorare in sicurezza e garantire igiene degli ambienti"	18	AmMESSO il riconoscimento di crediti di frequenza per i soli contenuti obbligatori ai sensi del Dlgs 81/08. AmMESSO il ricorso alla FAD per le 4 ore di formazione generale sulla sicurezza dei lavoratori, come da Accordo Stato Regioni 21/12/2011.
• Modulo 8.1 "Sicurezza degli ambienti e del beneficiario"	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze e le abilità relative a elementi di sicurezza in conformità alle vigenti normative (4 ore formazione generale, 12 formazione specifica settore classe rischio alto – ATECO '07, 87. Servizi di assistenza sociale residenziale-). 	16	
• Modulo 8.2 "Igiene degli ambienti"	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze e le abilità relative agli elementi basilari in merito ad igiene degli spazi e degli arredi . 	2	--
UFC 9. "Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo"	Acquisire la UC "Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro"	4	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FAD
• Modulo 9.1 "Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo."	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze relative a concetti di gruppo, autonomia, responsabilità, etc. al fine di coordinarsi con i propri colleghi e governare eventuali situazioni di stress. 	4	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 10. "Il monitoraggio e la valutazione della qualità delle attività di animazione sociale"	Acquisire la UC "Valutare la qualità dei servizi offerti - animazione sociale in strutture residenziali e semi-residenziali area disabilità e salute mentale"	8	Non ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 10.1 "Aspetti di gestione e di valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio di animazione sociale". 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze in materia di valutazione della qualità delle attività sviluppate al fine di mettere in grado il partecipante di saper svolgere azioni sistematiche di monitoraggio e valutazione delle attività sviluppate rivolte al miglioramento delle stesse. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> Project work: Definizione di un sistema di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nel modulo precedente, in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità del servizio erogato. 	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di Diploma di scuola secondaria superiore
- Test di selezione in ingresso, rivolto ad accertare il possesso di adeguati requisiti psico-attitudinali

Allegato D
Standard di Percorso Formativo “Mediatore interculturale”

- CANALE DI OFFERTA FORMATIVA: Adulti in azioni di adattabilità, occupabilità e capitale umano.
- DURATA MINIMA DEL PERCORSO AL NETTO DI STAGE/WORK EXPERIENCE: 220 ore
- ARTICOLAZIONE MINIMA DEL PERCORSO FORMATIVO: vedi tavola

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
Segmento di accoglienza e messa a livello	Presentare il corso, creare dinamiche di integrazione fra i partecipanti, anche in ragione della loro prevedibile diversità di esperienze professionali e contesti di provenienza.	2	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	Acquisire la UC “Esercitare una attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 1.1 “Lavorare in forma dipendente o autonoma” 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze utili a definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale ed a comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato. 	6	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)
UFC 2. "L'attività professionale di mediatore interculturale"	Acquisire la UC "Gestire l'attività professionale di mediatore interculturale"	48	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 2.1 "Quadro istituzionale, normativo e dei diritti civili di rilievo nelle relazioni fra immigrati e contesto nazionale e regionale" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze e le abilità utili a posizionare l'intervento di mediazione interculturale nel quadro istituzionale, normativo e dei diritti civili di rilievo nelle relazioni fra immigrati e contesto regionale (Principi fondamentali dello Stato italiano, Quadro normativo nazionale e regionale relativo ai cittadini stranieri immigrati, Diritto di famiglia, ruolo del terzo settore rispetto al tema dell'immigrazione, deontologia professionale, etc.) 	24	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 2.2 "Funzionamento e caratteristiche dei soggetti istituzionali interessati dai servizi di intermediazione interculturale". 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze e le abilità utili a posizionare gli interventi nei differenti e specifici ambiti operativi del mediatore interculturale, con riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> Servizi amministrativi e tributari (Anagrafe, Stato civile, Agenzia delle Entrate, ...); Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali (Scuole di ogni ordine e grado, Servizi sociali, Comunità di accoglienza, Centri d'incontro e interculturali); Servizio sanitario (ASL, Ospedali, Consultori, Ambulatori, SERT, ...); Pubblica Sicurezza (Prefettura, Questura, Tribunale, Carcere); Lavoro ed impresa (Centri per l'impiego, INPS, INAIL, CCIAA). 	24	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)
UFC 3. "Sviluppo dell'offerta di servizi di mediazione interculturale"	Acquisire la UC "Sviluppare l'offerta di servizi di mediazione interculturale"	20	Ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza per i soli contenuti teorico-disciplinari. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 3.1 "La lettura del contesto territoriale: differenza fra bisogno e domanda, tipologia, raccolta e analisi delle fonti informative tipo" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze finalizzate a leggere il contesto territoriale in cui si opera al fine di identificare servizi di mediazione interculturale coerenti con i bisogni dell'utenza di riferimento, le caratteristiche del contesto e a promuovere l'offerta del servizio verso clienti reali o potenziali 	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 3.2 "Principi e tecniche base di promozione dell'offerta di servizi di mediazione interculturale" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze in merito alle diverse modalità e tecniche al fine di poter costruire un'offerta realistica e mirata. 	4	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> Project work: "Analisi dei bisogni del territorio e sviluppo di un'offerta" 	<ul style="list-style-type: none"> Applicare le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nelle unità precedenti, in modo realizzare un'analisi del territorio e sviluppare un'offerta di servizi di mediazione interculturale. 	8	--
UFC 4. "La relazione e la comunicazione con i beneficiari dei servizi di mediazione interculturale"	Acquisire la UC "Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di mediazione interculturale"	20	Non ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> Modulo di inquadramento 4.1 "Fondamenti psicologici della comunicazione" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze relative ai fondamenti psicologici della comunicazione utili a comunicare e gestire una relazione. 	8	Modulo di cui è consigliata la propedeuticità al restante percorso formativo
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 4.2 "Tecniche e strumenti di gestione delle relazioni interculturali" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze utili a prendere in carico la persona straniera, nel rispetto delle differenze ed a facilitare la comunicazione tra i diversi soggetti interessati alla relazione di mediazione. 	12	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)
UFC 5. "La relazione con il sistema dei servizi e le istituzioni del territorio" <ul style="list-style-type: none"> Modulo 5.1 "Principi sociologici e psicologici, metodi e tecniche alla base della negoziazione in contesti interculturali. Modalità di accesso e standard di servizio dei diversi soggetti operanti sul territorio" 	Acquisire la UC "Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio" <ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze e le abilità utili a costruire e gestire secondo un approccio interculturale le relazioni ed i contatti con gli attori operanti sul territorio a diverso titolo coinvolti nei rapporti con i cittadini stranieri (p.e. scuole, membri della comunità locale cui esso appartiene per cultura ed identità collettiva; P.A.; operatori dei servizi; etc.). 	12	Non ammesso il ricorso alla FaD
UFC 6. "Analisi dei fabbisogni e progettazione esecutiva di interventi di mediazione interculturale"	Acquisire la UC "Analizzare i fabbisogni specifici e progettare interventi di mediazione interculturale"	40	Ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza per i soli contenuti teorico-disciplinari. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> Modulo di inquadramento 6.1 "Aspetti sociologici e psicologici dell'immigrazione, la "seconda generazione": l'identità dei giovani in contesto multiculturale e i processi di acculturazione" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze utili a formulare una proposta di intervento di mediazione interculturale coerente ai bisogni, alle rappresentazioni degli attori e alle caratteristiche del contesto. 	12	Modulo propedeutico ai restanti moduli della presente UFC
<ul style="list-style-type: none"> Modulo di inquadramento 6.2 "Principi di antropologia, sociologia e di psicologia applicati alle relazioni interculturali, con particolare riferimento alle dinamiche di gruppo". 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze utili a formulare una proposta di intervento di mediazione interculturale coerente ai bisogni, alle rappresentazioni degli attori e alle caratteristiche del contesto. 	12	Modulo propedeutico ai restanti moduli della presente UFC
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 6.3 "Principi e tecniche relative all'osservazione delle caratteristiche culturali, cognitive, relazionali e motivazionali dei cittadini immigrati e degli attori influenti del contesto di intervento". 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze e le abilità utili ad effettuare una analisi dei fabbisogni specifica e coerente alle caratteristiche del contesto di intervento. 	8	--
<ul style="list-style-type: none"> Project work: "Sviluppo di un progetto esecutivo di un" 	<ul style="list-style-type: none"> Applicare le conoscenze e gli schemi di azione 	8	--

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)
servizio di mediazione interculturale"	introdotti nelle unità precedenti, in modo realizzare un progetto esecutivo di mediazione interculturale.		

Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli	Obiettivi formativi	Durata minima	Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)
UFC 7. "La mediazione linguistica"	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire la UC "Fornire supporto linguistico nei diversi contesti" 	24	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD Non ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 7.1 "Modalità e tecniche di traduzione e decodificazione dei rispettivi codici culturali" 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze e le abilità utili a supportare il beneficiario straniero nella comprensione della lingua italiana nei contesti oggetto di accompagnamento e mediazione 	16	--
<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche (esercizi di ruolo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nell'unità precedente 	8	--
UFC 8. "L'intervento di mediazione interculturale: supporto e accompagnamento"	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire la UC "Supportare il beneficiario nelle relazioni interculturali" 	40	Ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza per i soli contenuti teorico-disciplinari. Ammesso il ricorso alla FaD nella misura massima del 50% della durata della UFC, restando l'obbligo di realizzazione di esercitazione pratica
<ul style="list-style-type: none"> • Modulo 8.1 "Pratiche di mediazione interculturale e Tecniche di animazione e conduzione di gruppi". 	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le conoscenze e le abilità utili a preparare il contesto di realizzazione del servizio ed a erogare il servizio di mediazione interculturale anche attraverso studio di casi di successo e critici di mediazione. 	24	--
<ul style="list-style-type: none"> • Esercitazioni pratiche (esercizi di ruolo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nell'unità precedente 	16	--

<i>Segmenti/UFC e loro articolazione in moduli</i>	<i>Obiettivi formativi</i>	<i>Durata minima</i>	<i>Prescrizioni cogenti (Segmenti /UFC) ed indicazioni progettuali di indirizzo (moduli)</i>
UFC 9. "Il monitoraggio e la valutazione della qualità delle attività di mediazione interculturale"	Acquisire la UC "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di mediazione interculturale"	8	Non ammesso il riconoscimento di crediti di frequenza. Non ammesso il ricorso alla FaD
<ul style="list-style-type: none"> Modulo 9.1 "Aspetti di gestione e di valutazione della qualità nell'erogazione di un servizio di mediazione interculturale" 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisire le conoscenze in materia di valutazione della qualità delle attività sviluppate al fine di mettere in grado il partecipante di saper svolgere azioni sistematiche di monitoraggio e valutazione delle attività sviluppate rivolte al miglioramento delle stesse. 	4	--
<ul style="list-style-type: none"> Project work: Definizione di un sistema di valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> Applicare su casi reali o didattici le conoscenze e gli schemi di azione introdotti nel modulo precedente, in modo da definire le caratteristiche essenziali di un sistema di valutazione della qualità del servizio erogato. 	4	--

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

- Possesso di Diploma di scuola secondaria superiore o titolo equivalente, valendo in ogni caso l'esercizio del credito di ammissione.
- Conoscenza della lingua italiana livello C1, PEL – Portfolio Europeo delle Lingue.
- Test di selezione in ingresso, rivolto ad accertare il possesso di adeguati requisiti psico-attitudinali.