



# TECNICO QUALIFICATO IN MEDIAZIONE CULTURALE E LINGUISTICA PER IMMIGRATI

Settore ISFOL: 28-SERVIZI SOCIO EDUCATIVI  
SubSettore ISFOL: 2801-Servizi sociali  
Codice Profilo: 2801072

## Descrizione

E' una professionalità che opera nel settore della sanità e dell'assistenza sociale. Svolge un ruolo di intermediazione tra il cittadino extracomunitario e le strutture di prima accoglienza. Individua i bisogni dell'utente, negozia le prestazioni, attiva la comunicazione, gli interventi sociali e sanitari e contribuisce all'adeguamento del bagaglio culturale degli operatori. Opera assumendo le responsabilità connesse al ruolo tecnico che svolge, ivi compreso il proprio aggiornamento professionale.

## Codice ATECO

N85-SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE

## Contenuti di base

\* introduzione alla società ed istituzioni italiane; \* costituzione, sistema legale, legislazione statale e regionale, organizzazione dei servizi; \* servizi del Comune (anagrafe, ufficio stranieri, ufficio servizi sociali); \* Questura; \* servizi del lavoro (Ufficio del Lavoro, OO.SS., Camera di Commercio, ecc.); \* servizi sociosanitari (consultorio, ambulatorio, ospedale); \* situazioni giudiziarie (tribunale, carcere, tribunale dei minori); \* istituzioni scolastiche ed educative (scuola materna e dell'obbligo, corsi di alfabetizzazione, ecc.); \* formazione del gruppo; \* tecniche di interpretariato consecutivo; \* interpretariato nelle istituzioni; \* relazioni fra interprete, utenti extracomunitari e operatori dei servizi; \* lingua italiana; \* comportamento come comunicazione; \* processo della comunicazione interpersonale; \* feedback come verifica della comprensione; \* comunicazione a una via e due vie; \* tecnica dell'ascolto attivo; \* invio messaggi efficaci; \* modalità e tecniche di colloquio; \* definizione dei ruoli negli scambi comunicativi; \* empatia; \* chiarezza e completezza dei messaggi; \* tecniche espositive che facilitano l'attenzione, la comprensione ed il consenso; \* come rispondere ad obiezioni e domande; \* fenomeno immigratorio, multiculturalità, caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio regionale; \* elementi di cultura generale riguardanti il rapporto di lavoro, la prevenzione, la sicurezza e igiene del contesto operativo

## Contenuti tecnico-professionali

\* presentazione agli utenti delle diverse possibilità ed aiuto a fare le scelte più consone alla propria salute; \* affiancamento dello staff sociosanitario nella presentazione degli indirizzi, terapie e procedure sociali e sanitarie compatibili con la cultura di provenienza; \* aiuto all'utente perché esprima correttamente ed esaurientemente propri bisogni, sintomi ed esigenze particolari; \* contribuzione all'adeguamento del bagaglio culturale degli operatori, onde evitare di trasformare un problema sociale in problema sanitario; \* supporto all'attività di assistenza ad avvocati, difensori d'ufficio, magistrati di sorveglianza; \* interpretariato nel caso di citazioni in giudizio per accusa di reati civili e penali; \* comunicazione telefoniche con i

familiari; \* supporto informativo/linguistico ai familiari durante il periodo di messa in stato di accusa e/o di detenzione; \* informazione sui diritti ad accusati, imputati e detenuti; \* rapporti scuola famiglia e contatti con le comunità di provenienza degli alunni; \* traduzioni di avvisi e materiale didattico; \* facilitazione dell'apprendimento degli alunni nell'ambito della programmazione didattica curricolare; \* intermediazione culturale a sostegno della funzione docente; \* rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità; \* previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale e relativo autoaggiornamento

### **Contenuti trasversali**

### **Requisiti di ingresso**

Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei o sistema dell'istruzione e formazione professionale); oppure Formazione professionale: qualifica professionale di II livello corrispondente a profilo professionale nel settore/subsettore di riferimento; oppure Istruzione primo ciclo: diploma di scuola secondaria di primo ciclo + esperienza lavorativa biennale nel settore di riferimento per le persone di nazionalità italiana competenze di lingua inglese o francese al livello ALTE B1, per le persone di nazionalità estera, competenze di lingua italiana al livello ALTE B1

### **Criteri di selezione**

\* colloquio individuale sulla motivazione personale; \* tre prove di esame scritto (lingua italiana, madre e veicolare)

### **Sbocchi occupazionali**

\* servizio pubblico di primo contatto; \* servizio sanitario e sociale; \* istituzione scolastica e servizio educativo; \* servizio giudiziario

### **Durata**

ore 600

### **Professionalità docente**

\* psicologo sociale; \* esperto e/o responsabile dei servizi; \* animatore e operatore dei servizi; \* esperto di didattica; \* docente di interpretariato consecutivo

### **Attrezzature e sussidi didattici**

\* aula attrezzata per la didattica con sussidi audiovisivi

### **Note**