



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 didattico 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/subsetto 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