

## Repertorio Profili professionali della Regione Umbria

### Servizi socio sanitari

Animatore sociale .....	2
Assistente familiare .....	12
Animatore-educatore in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale per soggetti in età minore .....	26
Mediatore interculturale .....	40
Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale .....	55
Educatore animatore .....	70
Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale .....	82
Interprete di Lingua dei Segni Italiana .....	97

# Animatore sociale

- **Denominazione del profilo**

Animatore sociale.

- **Definizione**

L'animatore sociale si occupa 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*

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi socio-assistenziali - Assistenza sociale

- ATECO 2007:

*87.20.00 Strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti*

*87.30.00 Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili*

*87.90.00 Altre strutture di assistenza sociale residenziale*

*88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili*

*88.91.00 Servizi di asili nido e assistenza diurna per minori disabili*

*88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca*

*94.99.20 Attività di organizzazioni che perseguono fini culturali, ricreativi e la coltivazione di hobby*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente viene svolta l'attività**

Coloro che svolgono attività di animazione sociale possono operare a contatto con diverse tipologie di beneficiari, anche a rischio potenziale di marginalità o devianza, presso strutture residenziali e non, pubbliche e private (strutture protette, case di riposo, centri diurni, case di vacanza, centri ricreativi, ludoteche, centri di aggregazione giovanile, etc.). 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.

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Analizzare i fabbisogni e definire proposte di intervento	Acquisire ed analizzare informazioni utili a: - comprendere i bisogni dell'utenza di riferimento ed i rischi di marginalità e devianza presenti; - rilevare le priorità di intervento e le risorse disponibili; - individuare l'offerta di servizi di animazione sociale del territorio; - definire possibili proposte di intervento rivolte a committenti reali e potenziali e loro modalità di promozione sul mercato.
Progettare interventi di animazione sociale	Sviluppare il progetto descrivendone contenuti, obiettivi, pianificazione e assegnazione di risorse, strumenti, metodologie, modalità di monitoraggio e valutazione.
Organizzare l'intervento di animazione sociale	Stabilire, 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. Predisporre e realizzare materiali di supporto (educativi, ludico-culturali, informativi, etc.). Dettagliare, se richiesto, in forma scritta il programma delle attività.
Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico	Predisporre e realizzare: · laboratori manuali (creta, pittura, disegno, etc.); · interventi di animazione teatrale ed espressiva; · attività ricreative (feste, giochi di gruppo, etc); · attività di animazione di strada. Quindi, monitorare e valutare gli interventi realizzati.
Gestire momenti di incontro e comunicazione	Realizzare momenti di incontro volti a favorire la comunicazione all'interno del gruppo animato e la condivisione di problematiche e esperienze vissute.

## Unità di competenza

<b>Macro processo</b>	<b>Unità di Competenza</b>
Definire obiettivi e risorse	<b>UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma"</b>
	<b>UC.2 "Sviluppare l'offerta di servizi di animazione sociale"</b>
Gestire il sistema cliente	<b>UC.3 "Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di animazione"</b>
Produrre beni/ Erogare servizi	<b>UC.4 "Progettare interventi di animazione sociale"</b>
	<b>UC.5 "Gestire momenti di confronto all'interno del gruppo"</b>
	<b>UC.6 "Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico"</b>
Gestire i fattori produttivi	<b>UC.7 "Lavorare in sicurezza"</b>
	<b>UC.8 "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di animazione/assistenza sociale"</b>

## 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

### “Sviluppare l'offerta di servizi di animazione sociale”

#### **Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

Identificare servizi di animazione sociale coerenti con i bisogni dell'utenza di riferimento, le caratteristiche del contesto territoriale (rischi di marginalità e devianza presenti), e promuovere l'offerta del servizio verso clienti reali o potenziali.

#### **Abilità**

- **Leggere il contesto territoriale al fine di determinare l'offerta di interventi di animazione sociale**
  - 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, soggetti a vario titolo interessati al servizio.
  - 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 animazione sociale.
- **Proporre interventi di animazione sociale mirati a specifici contesti**
  - Individuare il target di possibili committenti e destinatari finali a cui rivolgere l'offerta di servizi.
  - Elaborare l'offerta di servizi di animazione sociale in modo che risulti coerente con le caratteristiche del contesto rilevate e la normativa applicabile.
  - Promuovere ed offrire i servizi individuati, utilizzando modalità di presentazione e comunicazione appropriate ai diversi contesti.

#### **Conoscenze minime**

- Politiche e normativa regionale e nazionale vigente in materia di servizi sociali.
- 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 dei potenziali beneficiari degli interventi di animazione (età, tipologia di disagio, livello di emarginazione, etc.).
- Dati di contesto relativi all'offerta di servizi sociali sul territorio.
- Principali canali di finanziamento pubblico destinato ai servizi sociali.
- Elementi di psicologia e pedagogia.
- Trasformazioni economiche e socioculturali: dinamiche di cambiamento di individui e gruppi.
- Processi di marginalizzazione e devianza.
- Cenni di geriatria: l'anziano, il contesto e le sue risorse.
- Problematiche frequenti dell'adolescenza.
- Le dipendenze come prevenirle e combatterle.
- Caratteristiche delle principali tipologie di intervento di animazione (educativo, espressivo, ludico).
- Modalità e strumenti di promozione dell'offerta di servizi di animazione sociale.

## UC.3

### “Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di animazione”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Costruire e gestire relazioni di reciproca fiducia con i beneficiari dei servizi di animazione, 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.
  - 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.
  - 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 a rischio potenziale di marginalità o devianza**
  - 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.

#### ***Conoscenze minime***

- Principi di comunicazione, con particolare riferimento alle modalità di gestione con 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 e tecniche di ascolto attivo.
- Principali tecniche di analisi della personalità e della relazione d'aiuto.
- Sistema famiglia: tipologie, dinamiche e compiti di sviluppo.
- Gestione della relazione con le famiglie dei giovani.

## UC.4

### “Progettare e realizzare interventi di animazione sociale”

**Inquadramento EQF:** 5

#### **Risultato generale atteso**

Progettare interventi di animazione sociale di carattere educativo, espressivo, ludico.

#### **Abilità**

- **Sensibilizzare e promuovere comportamenti volti a favorire l'integrazione e lo sviluppo delle potenzialità delle persone, mediante progetti di animazione sociale.**
  - Identificare il tipo di intervento da realizzare sulla base delle richieste della committenza, delle caratteristiche dei partecipanti e delle indicazioni di merito fornite da altre figure professionali o servizi coinvolti.
  - Verificare la disponibilità delle risorse finanziarie e materiali (strutture, prodotti per l'hobbistica, strumentazione tecnica, supporti audio-video, etc.) 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**

- Modalità, tecniche e strumenti di progettazione di un intervento di animazione sociale.
- Modalità, tecniche e strumenti di monitoraggio di un intervento di animazione sociale.
- Principali *software* per la gestione dei flussi informativi.
- Servizi *internet*: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.

## UC.5

### “Gestire momenti di confronto all’interno del gruppo”

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Gestire momenti di incontro e confronto con i partecipanti alle attività di animazione sociale.

#### **Abilità**

- **Favorire la comunicazione all'interno del gruppo animato e la condivisione di problematiche ed esperienze vissute**
  - Avviare durante i momenti di confronto processi di conoscenza del sé e di riconoscimento dei propri bisogni e motivazioni.
  - Prevedere momenti di riflessione ed elaborazione di atteggiamenti e comportamento al fine di stimolare dinamiche di crescita personale.
  - Mediare le eventuali posizioni contrastanti promuovendo il dialogo e l'armonia all'interno del gruppo.
  - Fare in modo che tutti gli attori esprimano il proprio punto di vista, coinvolgendo i partecipanti meno attivi.

#### **Conoscenze minime**

- Tecniche di gestione e conduzione/animazione dei gruppi.
- Tecniche di *problem solving*.
- Memorie e narrazione di sé.

## UC.6

### “Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico”

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Gestire attività di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico

#### **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, cucito, etc.). Educazione socio-espressiva.
- Principi di educazione psico-motoria.
- Tecniche di animazione specifiche per le diverse tipologie di disagio psico-fisico e caratteristiche anagrafiche.
- Fare animazione in contesto territoriale ovvero residenziale.
- Tecniche di organizzazione e modalità realizzazione di feste e giochi (al chiuso ed all'aperto).

## UC.7 “Lavorare in sicurezza”

***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

– **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.8

### “Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di animazione/assistenza sociale”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***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 in ambito di animazione/assistenza sociale**
  - 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.

# Assistente familiare

- **Denominazione del profilo**

Assistente familiare

- **Definizione**

Ai sensi della legge regionale n. 28 del 10 ottobre 2007 *per attività di assistenza familiare si intende il lavoro di cura e aiuto prestato a domicilio da persone singole, non in rapporto di parentela con l'assistito, anche straniere, a favore di persone anziane o diversamente abili in situazione di non autosufficienza, a rischio di istituzionalizzazione*. L'assistente familiare si prende cura della persona non autosufficiente, sia essa anziana, disabile o portatrice di patologie invalidanti, anche a sostegno dei familiari, contribuendo a sostenere e promuoverne l'autonomia e il benessere psico-fisico in funzione dei bisogni della persona e del suo contesto di riferimento. L'assistente familiare svolge attività di assistenza, collegate alla vita quotidiana; esse consistono nella cura dell'igiene personale e nel riordino e pulizia dell'abitazione. Nello svolgimento delle proprie attività, l'assistente familiare si relaziona ordinariamente anche con la rete dei servizi socio-sanitari territoriali coinvolti.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

*5.4.4.3.0 - Addetti all'assistenza personale*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- --

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi socio sanitari – Assistenza sociale
- ATECO 2007:

*87.30.00 Strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili*

*88.10.00 Assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili*

*88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca*

*97.00.00 Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico*

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.22.217.693 - Realizzazione di interventi assistenziali volti a favorire la domiciliarità dei soggetti deboli (es. anziani; disabili; bambini disagiati; ecc.)
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Progettazione dell'intervento assistenziale specifico.*
  - *Supporto informativo/formativo alla famiglia d'appartenenza.*
  - *Svolgimento di attività di supporto nell'espletamento delle funzioni primarie (es. igiene personale, vestizione, mobilità, assunzione del cibo, ecc.) in relazione ai gradi di inabilità dell'utente.*
  - *Collaborazione nella pulizia e riordino della casa e degli indumenti.*
  - *Partecipazione alle gestione delle scorte della casa (es. alimentari; medicinali; materiali*

*igienico-sanitario; ecc.).*

- *Attività di supporto nel disbrigo di pratiche e commissioni.*
  - *Collaborazione alle attività di assistenza socio sanitaria (es. primo soccorso; controllo dello stato di salute; collaborazione con la famiglia e altri interlocutori per i servizi di assistenza; ecc.).*
  - *Svolgimento di attività di supporto relazionale con sostegno all'inserimento e/o reinserimento socio-comunicativo con l'esterno.*
  - *Accompagnamento negli spostamenti per necessità mediche e/o personali.*
  - *Realizzazione di attività educative e ludiche.*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

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

L'assistente familiare svolge la propria attività - autonomamente o tramite un rapporto di lavoro dipendente (p. e.: cooperative, o committenti del servizio) - in regime di convivenza o a ore presso il domicilio della persona non autosufficiente, sia essa anziana, disabile o portatrice di patologie invalidanti, anche nei luoghi in cui la stessa debba o intenda recarsi. Tipologia, modalità e tempi dell'attività, definiti contrattualmente a partire dalle esigenze della persona non autosufficiente, sono variabili, potendo comprendere anche la notte ed il fine settimana.

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

La professione non è regolamentata. Le competenze professionali possono essere acquisite in esito ad uno specifico corso di formazione, conforme allo standard minimo di percorso definito dall'Amministrazione regionale. Secondo quanto stabilito dalla Legge regionale n. 28/2007, le Province, per garantire un servizio di cura qualificato e regolare e per garantire l'incontro domanda e offerta di lavoro, predispongono elenchi di persone disponibili all'assistenza familiare domiciliare con indicazione specifica di coloro che sono in possesso di titoli di formazione nell'area assistenziale.

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Ricerca e pianificare la propria attività e partecipare alla definizione del contratto di prestazione professionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare i potenziali clienti sul mercato, anche attraverso il supporto dei servizi competenti e/o il ricorso al passaparola.</li> <li>• Negoziare le condizioni della prestazione professionale.</li> <li>• Individuare e definire il contratto di prestazione professionale con il committente.</li> <li>• Definire con il datore di lavoro la gestione dell'eventuale budget destinato alla spesa corrente per l'assistito.</li> </ul>
Analizzare i bisogni dell'assistito a partire dalla rilevazione delle esigenze, del contesto di vita e delle condizioni psicofisiche.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare e analizzare le caratteristiche personali e i bisogni dell'individuo non autosufficiente, sia esso anziano, disabile o portatore di patologie invalidanti, per orientare l'attività di assistenza e creare un buon clima relazionale con il beneficiario diretto ed i familiari.</li> <li>• Osservare e controllare le condizioni psico-fisiche della persona non autosufficiente, anche a partire dalle indicazioni fornite da personale medico, infermieristico, famiglia committente e/o operatori socio-sanitari coinvolti.</li> <li>• Comunicare le condizioni psico-fisiche della persona non autosufficiente a chi di competenza (per esempio medico di famiglia, familiare, pronto soccorso, équipe socio-sanitaria), in particolare in caso di situazione anomala.</li> </ul>
Curare ed assistere il beneficiario nella vita quotidiana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare l'igiene personale, anche nell'espletamento di tutte le funzioni fisiche, supportare la vestizione.</li> <li>• Gestire la mobilità della persona assistita, quando allettata e nella deambulazione.</li> <li>• Controllare la persona nella corretta assunzione di farmaci o nell'applicazione dei medicinali prescritti.</li> <li>• Accompagnare la persona assistita in uscite all'esterno, anche per sbrigare piccole commissioni o recarsi presso i servizi socio-sanitari del territorio.</li> <li>• Relazionarsi con i familiari, se coinvolti, interfacciandosi con loro in caso di chiarimenti o necessità.</li> <li>• Mantenere i rapporti con i servizi coinvolti e con gli operatori socio-sanitari che hanno in cura la persona.</li> </ul>
Sostenere la vita sociale della persona assistita e favorirne l'autonomia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire la socializzazione e favorire il mantenimento dell'autonomia (p.e. uscire, tenere compagnia alla persona, ascoltare, parlare, guardare la TV, leggere), a partire dalle preferenze della persona non autosufficiente.</li> <li>• Gestire la relazione con la persona non autosufficiente, sviluppando un rapporto di fiducia ed un buon clima relazionale, a partire dalle sue abitudini e desideri.</li> </ul>
Curare la gestione domestica, preparare e somministrare i pasti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparare e somministrare i pasti, con attenzione alla dieta (se indicata dal medico), alle caratteristiche della persona presa in carico ed al rispetto delle sue abitudini.</li> <li>• Lavare e cambiare la biancheria.</li> <li>• Riordinare e pulire l'ambiente domestico.</li> <li>• Se richiesto fare la spesa.</li> </ul>

## 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 "Esercitare la professione di Assistente familiare"
	UC. 3 "Identificare i bisogni alla base dell'intervento di assistenza familiare"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di assistenza familiare"
Prodotte beni/ Erogare servizi	UC.5 "Contribuire alla cura, all'igiene ed al movimento della persona assistita"
	UC.6 "Preparare e somministrare pasti"
	UC.7 "Favorire la realizzazione della vita sociale della persona assistita"
Gestire i fattori produttivi	UC.8 "Effettuare le attività domestiche di base e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli spazi utilizzati"
	UC.9 "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di animazione/assistenza sociale"

## 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

### “Esercitare la professione di Assistente familiare”

**Inquadramento EQF:** 3

#### **Risultato generale atteso**

Comprendere e gestire, per quanto di competenza, gli aspetti normativi ed etici propri della prestazione professionale dell'assistente familiare.

#### **Abilità**

- **Adottare e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme in vigore ed i principi etici applicabili alla professione di assistente familiare.**
  - Conoscere ed applicare norme e disposizioni in materia di assistenza familiare.
  - Conoscere ed applicare i principi etici, anche derivanti dal quadro normativo e definiti dalle consuetudini nell'ambito dell'assistenza familiare, adottando comportamenti responsabili nel rispetto della persona non autosufficiente, sia essa anziana, disabile o portatrice di patologie invalidanti, e gestendo la propria attività con riservatezza.
  - Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati, con particolare riferimento agli orari.
- **Contribuire alla definizione delle condizioni della prestazione professionale di assistente familiare**
  - Saper verificare il contratto di prestazione con i destinatari dell'intervento e gli eventuali soggetti organizzati erogatori dei servizi, rispettando le norme generali e specifiche applicabili.
  - Definire con il datore di lavoro la gestione dell'eventuale budget destinato alla spesa corrente per l'assistito.
- **Proporre l'intervento di assistenza personale ai potenziali clienti**
  - Individuare i possibili clienti sul mercato, anche attraverso il supporto dei servizi competenti e/o il ricorso al “passaparola”.
  - Relazionarsi con i soggetti che, sul territorio, possono fornire elementi utili alla conoscenza del fabbisogno relativo al servizio di assistenza.
  - Nel caso di esercizio in forma autonoma, promuovere l'intervento, utilizzando modalità di presentazione e comunicazione appropriate alle diverse situazioni.

#### **Conoscenze minime**

- Elementi principali del quadro normativo nazionale e regionale in materia di assistenza socio-sanitaria, con particolare riferimento a quella privata.
- Quadro normativo nazionale e regionale che regola l'assistenza familiare alternativa all'istituzionalizzazione e la relativa professione dell'assistente familiare.
- Principali servizi sociali, sanitari e ricreativi presenti nel territorio e relative modalità di accesso.
- Elementi di deontologia professionale.
- CCNL di riferimento, ove applicabili, e schema tipo di contratto, con particolare riferimento al servizio di assistenza familiare ed alla disciplina del lavoro domestico.
- Conoscenza generale dei diversi ambiti da cui ricevere informazioni su possibili beneficiari degli interventi di assistenza e tecniche di promozione del servizio di assistenza personale, con particolare riferimento alle modalità informali.

### UC.3

#### **“Identificare i bisogni alla base dell'intervento di assistenza familiare”**

##### ***Inquadramento EQF: 3***

##### ***Risultato generale atteso***

Rilevare i bisogni specifici della persona assistita, a partire dalle sue esigenze e dalle caratteristiche dell'ambiente di riferimento, al fine di definire e realizzare interventi coerenti con il servizio e soddisfacenti per il beneficiario.

##### ***Abilità***

- **Porre attenzione a bisogni, richieste, desideri della persona assistita**
  - Osservare la persona e l'ambiente che la circonda.
  - Riconoscere i segnali/sintomi di disagio.
  - Saper cogliere i differenti bisogni psico-fisici e le difficoltà della persona.
  - Comprendere l'impatto delle differenti disabilità (p.e. difficoltà motorie, cognitive, tattili, di comprensione, di linguaggio, ...) e le loro conseguenze per il singolo individuo, non generalizzando le diverse situazioni.
  - Osservare e verificare puntualmente le condizioni psico-fisiche della persona, a partire dalle indicazioni eventualmente fornite dagli operatori socio-sanitari coinvolti.
  - Proporre, a partire da quanto osservato, interventi adeguati e creare un buon clima relazionale con il beneficiario ed i soggetti coinvolti (famiglia, medici, operatori sociali, ...).
- **Fare attenzione alle differenti caratteristiche del contesto di intervento**
  - Cogliere l'importanza degli aspetti relativi all'ambiente fisico ed affettivo che circonda la persona presa in carico, al fine di realizzare un intervento assistenziale che tenga conto del contesto di riferimento.

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di geriatria e gerontologia.
- Deficit motori, sensoriali, cognitivi relativi alle patologie della persona non autosufficiente, sia essa anziana, disabile o portatrice di patologie invalidanti.
- Caratteristiche psico-fisiche e modalità di gestione della persona con problemi di demenza o patologia psichiatrica.
- Differenze tra l'approccio medico e l'approccio sociale alla disabilità.

## UC.4

### “Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di assistenza familiare”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Costruire e gestire relazioni fra e con i diversi attori coinvolti con il servizio di assistenza, improntate ad un rapporto di fiducia e rispetto reciproci.

#### ***Abilità***

- **Relazionarsi e comunicare con la persona assistita**
  - Utilizzare modalità di comunicazione diverse, tarandole in rapporto alle caratteristiche personali ed al livello di autosufficienza della persona.
  - Saper comprendere i messaggi verbali e non verbali.
  - Parlare con la persona nel corso delle attività quotidiane per sollecitare la sua partecipazione alla comunicazione o all'attività stessa.
  - Aiutare la persona ad esprimersi, anche proponendo modalità comunicative alternative all'uso della parola.
  - Ascoltare, comprendere ed agire con tatto, rispetto e cortesia.
  - Informare con rapidità l'utente dello sviluppo di situazioni che possono causare delle complicazioni soprattutto dal punto di vista della salute.
  
- **Prendere in carico la persona con diversi livelli di autosufficienza psico-fisica**
  - Attivare relazioni di sostegno volte al mantenimento dell'autonomia dei beneficiari a partire dalle loro caratteristiche ed esigenze personali.
  - Costruire situazioni relazionali positive ed un clima di fiducia, basato sulla tolleranza ed il rispetto dei diversi punti di vista, sapendosi adattare ai ritmi e alle abitudini della persona.
  - Essere capaci di conformarsi alle circostanze, dimostrando spirito critico e capacità di adattamento.
  - Soddisfare, ove possibile, le richieste della persona, mediando, se necessario, per individuare soluzioni alternative.
  - Gestire le proprie emozioni e quelle della persona presa in carico, dimostrando capacità di contenimento, ascolto ed accoglienza dell'altro e della sua situazione di disagio.
  
- **Sviluppare una relazione positiva con i familiari del beneficiario**
  - Riconoscere e distinguere la posizione e l'importanza di ogni membro della famiglia con cui si entra in contatto, per individuare i modi più appropriati di rapportarsi con ognuno e designare la persona di riferimento rispetto al proprio servizio di assistenza.
  - Agire nel pieno rispetto della riservatezza.
  - Gestire in maniera corretta le relazioni con i familiari, parlando direttamente con loro in caso di chiarimenti o ulteriori necessità.
  
- **Gestire i rapporti con i servizi e gli operatori socio-sanitari coinvolti nella cura della persona in carico, al fine di meglio integrare gli interventi**
  - Sviluppare relazioni di collaborazione con i servizi locali e con gli operatori coinvolti nella cura della persona, in particolare presso il domicilio (p.e. medici, infermieri, assistenti domiciliari, ...), rispettando ruoli e compiti di ciascuno.

**Conoscenze minime**

- Elementi di base della comunicazione, con particolare riferimento alle modalità di dialogo con persone che presentano diversi livelli di autosufficienza e patologie varie che possono compromettere la comunicazione.
- Principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano in situazioni di sofferenza psicofisica.
- Aspetti psicologici relativi al rapporto con l'assistente (vergogna, pudore, senso di colpa, dipendenza, ...).
- Elementi di gestione delle emozioni e tecniche di ascolto attivo.
- Tecniche volte a rassicurare, confortare, ottenere la collaborazione e la partecipazione attiva, stimolare la stima di sé.
- Cenni sulle caratteristiche attuali della famiglia in Italia e in Umbria ed aspetti culturali rilevanti del contesto.
- Principali dinamiche socio-relazionali che si sviluppano nell'interazione con i familiari coinvolti nella gestione della persona beneficiaria.
- Ruoli e compiti dei servizi e degli operatori coinvolti nella presa in carico della persona.

## UC.5

### “Contribuire alla cura, all'igiene ed al movimento della persona assistita”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

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

#### ***Abilità***

- **Supportare la persona assistita nella cura e nell'igiene personale**
- Supportare la persona nelle pratiche di igiene personale quotidiana, nella vestizione e nella cura dell'abbigliamento, ponendo attenzione e tenendo in conto il livello di non autosufficienza e le caratteristiche individuali.
- **Assistere la persona assistita nel movimento**
  - Mobilizzare (alzata, spostamento, ...), supportare nel movimento, nei trasferimenti e nella deambulazione la persona, utilizzando tecniche adeguate al livello di autosufficienza.
  - Utilizzare tecniche di manipolazione della persona con difficoltà psico-fisiche.
  - Agevolare l'assunzione di corrette posture e procedure per diminuire il rischio di complicazioni (p.e. piaghe da decubito).
- **Seguire le prescrizioni medico-sanitarie e fisioterapiche indicate**
  - Controllare la persona nella corretta assunzione di farmaci o nell'applicazione dei medicinali prescritti.
  - Controllare la persona nel corretto svolgimento degli esercizi di fisioterapia prescritti.
  - Aiutare la persona nel corretto utilizzo degli apparecchi medicali di semplice uso e dei diversi ausili.
- **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.
- Pratiche di igiene personale e vestizione sulla base del livello di non autosufficienza.
- Elementi di igiene e profilassi, situazioni di rischio, contaminazione e malattie infettive.
- Principi elementari di ortesi, ausili e terapia riabilitativa.
- Strumenti e tecniche per il supporto del movimento e la deambulazione di persone non autosufficienti (p.e. a letto, seduti, in piedi), anche a partire da protocolli in uso.
- Principali apparecchi ed ausili in uso.
- Elementi di primo soccorso e linee di condotta da tenere nelle più comuni situazioni critiche.

## UC.6

### “Preparare e somministrare pasti”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### **Risultato generale atteso**

Assistere la persona nella preparazione e somministrazione dei pasti, nel rispetto della dieta indicata e delle sue preferenze.

#### ***Abilità***

- **Assistere la persona nella preparazione dei pasti**
  - Utilizzare le attrezzature per cucinare.
  - Supportare o sostituire la persona nella preparazione dei pasti, a seconda del livello di autosufficienza psico-fisica e delle sue richieste.
  - Osservare specifiche attenzioni alla dieta per l'alimentazione delle persone con riferimento alle diverse patologie, alle condizioni di disabilità ed alla senescenza.
  - Realizzare semplici ricette, ove possibile partendo dalle richieste della persona, in coerenza con la dieta prescritta.
- **Supportare la somministrazione dei pasti, utilizzando tecniche adeguate al livello di autosufficienza e patologia**
  - Supportare la persona nell'assunzione dei cibi, applicando tecniche e/o utilizzando ausili adeguati al livello di autosufficienza della persona.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di igiene degli alimenti e delle stoviglie.
- Elementi di base di dietologia (principi nutrizionali), diete tipo per età e per patologie.
- Tecniche di preparazione dei cibi: principali cotture e materie prime.
- Principali ricette della cultura gastronomica italiana e locale e loro preparazione.
- Tecniche di supporto e strumenti per l'assunzione dei cibi in relazione alle diverse possibili problematiche presenti (p.e. problemi di masticazione, deglutizione, ...).

## UC.7

### **“Favorire la realizzazione della vita sociale della persona assistita”**

***Inquadramento EQF:*** 3

#### ***Risultato generale atteso***

Aiutare ed accompagnare le persone con diversi livelli di autosufficienza psico-fisica nelle attività di vita sociale e relazionale, in ambito domiciliare e territoriale, favorendo il mantenimento ed il recupero dell'autonomia e delle capacità cognitive, relazionali e manuali.

#### ***Abilità***

- **Sostenere la socializzazione della persona assistita**
  - Favorire, in accordo con i familiari, la conoscenza e la frequentazione di altre persone, anche creando momenti che favoriscano la partecipazione alla vita sociale.
  - Accompagnare la persona nelle uscite sul territorio per passeggiare o in altri luoghi dove debba o voglia andare.
  - Accompagnare la persona in vacanza, ove concordato.
  - Riconoscere e identificare le possibili barriere architettoniche, superandole eventualmente con l'uso di ausili appropriati.
- **Realizzare attività di intrattenimento ed animazione**
  - Predisporre attività ricreative nel corso della giornata a partire dalle richieste e dalle propensioni della persona che consentano il recupero ed il mantenimento delle capacità cognitive e manuali.
  - Tenere compagnia alla persona nell'arco della giornata, svolgendo attività concordate di suo interesse (p.e. parlare, ascoltare, guardare la TV, leggere).

#### ***Conoscenze minime***

- Regole di base relative all'accessibilità ed alla sicurezza: barriere architettoniche ed ausili.
- Modalità e tecniche di socializzazione ed intrattenimento di persone non autosufficienti, con riferimento alla tipologia e al livello di difficoltà.

## UC.8

### **“Effettuare le attività domestiche di base e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli spazi utilizzati”**

#### ***Inquadramento EQF: 2***

#### ***Risultato generale atteso***

Curare la pulizia e l'ordine degli ambienti domestici, garantire le condizioni di igiene e sicurezza degli spazi utilizzati. Ove richiesto effettuare la spesa verificando le scorte di cibo e di materiali necessari.

#### ***Abilità***

- **Provvedere alla pulizia, all'igiene ed al riordino degli ambienti domestici**
  - Mantenere l'ambiente domestico pulito ed ordinato.
  - Aver cura, pulire e, in caso di necessità, disinfettare il materiale presente.
  - Provvedere all'igiene ed al cambio della biancheria.
  - Rendere gli spazi funzionali nel rispetto della persona.
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
- Adottare stili di azione e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale e del beneficiario.
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico e del gas.
- Adottare comportamenti per la prevenzione delle cadute, rimuovendo ostacoli e ponendo attenzione alle potenziali situazioni di pericolo.
- **Provvedere, ove richiesto, all'acquisto di cibo e di materiali in base alle necessità rilevate**
  - Verificare le scorte di cibo e materiali necessari.
  - Effettuare la spesa.
  - Registrare le commissioni effettuate.

#### ***Conoscenze minime***

- Concetti di base di igiene e microclima. Igiene dell'abbigliamento.
- Tecniche, strumenti e prodotti per la pulizia e l'igiene di ambienti, arredi e materiali.
- Fattori di rischio professionale ed ambientale.
- Elementi per la messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e per la diminuzione del rischio.
- Elementi di economia domestica e di gestione del bilancio domestico.

## UC.9

### **“Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di animazione/assistenza sociale”**

#### ***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 in ambito di animazione/assistenza sociale**
  - 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.

# **Animatore-educatore in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale per soggetti in età minore**

- **Denominazione del profilo**

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

- **Definizione**

E' animatore educatore colei/colui che accoglie soggetti in età minore in strutture residenziali o semi-residenziali con funzioni socio-educative finalizzate a favorirne il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e la socializzazione nell'ambito di specifici progetti educativi e riabilitativi volti all'inserimento o al reinserimento psicosociale.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 4

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

*5.4.4.2.0 - Addetti alla sorveglianza di bambini e professioni assimilate*

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.22.218.699 - Realizzazione di interventi sociali di carattere educativo, culturale e ricreativo per soggetti in età minorile
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Analisi dei fabbisogni dell'utenza al fine di calibrare le diverse tipologie di intervento sociale per minori.*
  - *Progettazione degli interventi educativi e di animazione per soggetti in età minorile.*
  - *Accoglienza dei minori.*
  - *Preparazione dell'ambiente e dei materiali educativi, culturali e ricreativi negli interventi sociali per minori.*
  - *Organizzazione degli interventi educativi e di animazione per i minori.*
  - *Realizzazione dell'attività educativa, culturale e ricreativa per soggetti in età minorile.*
  - *Promozione delle relazioni tra minori, famiglia e contesto sociale.*
  - *Integrazione degli interventi sociali per minori con il sistema dei servizi sociali, scolastici e/o lavorativi.*
  - *Gestione dei rapporti con i servizi sociali territoriali e con le autorità giudiziarie competenti.*
  - *Valutazione dei risultati/progressi raggiunti dai minori.*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

- Educatore animatore
- Animatore sociale

- **Area/settore economico di attività**
  - Area professionale del repertorio: *Servizi socio sanitari - 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 svolge la sua attività in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale per soggetti in età minore indicati dalla normativa regionale di riferimento (Regolamento Regionale 19/12/2005, n.8 *Disciplina in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale per soggetti in età minore*)-
  
- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Gli animatori/educatori devono essere in possesso del diploma di scuola media superiore e dell'attestato di qualifica di animatore/educatore rilasciato da agenzie formative accreditate a seguito della partecipazione a specifico corso di formazione riconosciuto dalla Regione (R.R. 19/12/2005, n.8, art. 18 comma 2).

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Analizzare i fabbisogni al fine di calibrare gli interventi educativi e di animazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire ed analizzare informazioni utili a comprendere i bisogni dell'utenza di riferimento ed i rischi di marginalità e devianza presenti, a rilevare le priorità di intervento e le risorse disponibili, a calibrare le proposte di intervento ai reali fabbisogni dei beneficiari.</li> </ul>
Progettare interventi di animazione ed educazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettare a supporto del referente tecnico della struttura interventi di animazione sociale di carattere educativo, espressivo, ludico, attraverso proposte di aggregazione, di svago, di impegno, di studio, accompagnamento e di sostegno a singoli beneficiari e loro famiglie.</li> </ul>
Organizzare gli interventi educativi e di animazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
Accogliere i beneficiari presso la struttura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere i minori presso la struttura nel rispetto dei ritmi e dei bisogni individuali.</li> </ul>
Favorire relazioni tra coetanei, tra questi e le famiglie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivare relazioni d'aiuto rivolte a stimolare la capacità di socializzazione ed emancipazione per ostacolare l'isolamento socio-affettivo;</li> <li>• favorire un clima di fiducia basato sulla tolleranza ed il rispetto dei diversi punti di vista, sapendosi adattare ai ritmi delle persone;</li> <li>• attivare e gestire relazioni con le famiglie, al fine essere un sostegno all'azione educativa delle famiglie agevolando in particolare le relazioni tra sorelle/fratelli quando queste siano significative, adeguando l'intervento al bisogno e alle esigenze affettive, familiari, psicologiche, relazionali e sociali</li> </ul>
Favorire il rapporto degli ospiti con il contesto sociale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorire l'inserimento e la partecipazione dei minori nel contesto sociale di riferimento attraverso l'utilizzo dei servizi scolastici, del tempo libero, dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari e di ogni altra risorsa presente all'interno del territorio.</li> </ul>
Collaborare con i servizi sociali territoriali e con le autorità giudiziarie competenti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborare e mantenere le relazioni secondo quanto di competenza e a supporto del referente tecnico della struttura con i servizi sociali territoriali ed eventualmente con le autorità giudiziarie al fine di portare avanti la corretta attuazione degli interventi programmati per i singoli individui accolti nella struttura.</li> </ul>
Favorire azioni ed interventi integrati con il sistema dei servizi sociali, educativi, sanitari e con i contesti lavorativi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborare ed organizzare interventi sociali, educativi, di inserimento al lavoro, culturali e ricreativi in rete con i diversi soggetti coinvolti a vario titolo in attività educative e di supporto ai giovani operanti nel territorio (servizi sociali, scuole, etc.)</li> </ul>
Assicurazione e garanzia della sicurezza, pulizia e igiene degli ambienti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare e garantire il mantenimento di ambienti accoglienti, puliti e rispondenti alle esigenze dei minori.</li> <li>• Garantire requisiti di sicurezza e igiene di spazi e arredi, in conformità alla normativa vigente in materia di luoghi pubblici e frequentati da minori.</li> </ul>

## 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 animatore-educatore in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale per soggetti in età minore"
Gestire il sistema cliente	UC.3 Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di animazione
	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 educativi e di animazione sociale"
	UC.6 "Realizzare interventi educativi integrativi della famiglia di origine, con particolare riferimento al mantenimento, all'istruzione e alla socializzazione"
	UC.7 "Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico"
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 in ambito di animazione/assistenza sociale"

## 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 in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semi-residenziale per soggetti in età minore”**

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### **Risultato generale atteso**

- Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo animatore-educatore in strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale per soggetti in età minore 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-educativi per minori a livello nazionale e regionale
  - Conoscere ed applicare i principi etici – anche definiti dalle prassi – in materia di servizi socio-educativi, adottando comportamenti eticamente responsabili nel rispetto del minore e della famiglia e gestendo la propria attività con riservatezza.
- **Definire le condizioni della prestazione del servizio di animazione-educazione presso strutture e servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale per soggetti in età minore**
  - Gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di animatore-educatore ed al suo mantenimento.
  - Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati, con particolare riferimento agli orari.
  - Comprendere ed utilizzare la lingua italiana ad un livello sufficiente per comunicare adeguatamente con minori in età scolare e loro famiglie (livello B1/B2, PEL – Portfolio Europeo delle Lingue).
  - Adempiere agli obblighi dati dalla Regione per il servizio.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi del quadro normativo nazionale e regionale in materia di servizi socio-educativi.
- Standard del servizio di animatore-educatore della Regione Umbria e loro conseguenze in termini contrattuali, fiscali, previdenziali e di responsabilità civile.
- Aspetti etici connessi all'esercizio della professione di animatore-educatore e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto.
- Aspetti etici connessi alla gestione delle relazioni con minori, famiglie, servizi sociali, giudiziari, educativi del territorio.

## UC.3

### Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di animazione

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Costruire e gestire relazioni di reciproca fiducia con i beneficiari dei servizi di animazione 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 educative e 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.
  - 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 a a rischio potenziale di marginalità o devianza**
  - 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.

#### **Conoscenze minime**

- Sistema famiglia: tipologie, dinamiche e compiti di sviluppo.
- Gestione della relazione con le famiglie dei giovani.
- Principi di comunicazione, con particolare riferimento alle modalità di gestione con persone con diversi livelli di disagio.
- Tecniche di comunicazione interpersonale e dinamiche di gruppo volte a ottenere la partecipazione e la collaborazione.
- Elementi di gestione delle emozioni e tecniche di ascolto attivo.
- Principali tecniche di analisi della personalità e della relazione d'aiuto.

## UC.4

### **“Gestire relazioni con il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti nel territorio”**

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### **Risultato generale atteso**

Costruire e gestire relazioni con le varie forze operanti sul territorio per l'educazione di giovani e adolescenti al fine di contribuire alla crescita armonica degli stessi e per sviluppare un sistema integrato di interventi sociali per contrastare fenomeni di emarginazione sociale e di devianza in ambito minorile.

#### ***Abilità***

- **Collaborare con il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti sul territorio**
  - Collaborare ed organizzare interventi educativi, sociali, di inserimento al lavoro, culturali e ricreativi in rete con i diversi soggetti coinvolti a vario titolo in attività educative e di supporto ai giovani operanti sul territorio.
  - Partecipare ai momenti di formazione e supervisione dell'attività proposti da Comune o Regione.

#### ***Conoscenze minime***

- Gestione delle relazioni e modalità di collaborazione con i diversi soggetti territoriali coinvolti a diverso titolo nell'educazione e nel supporto dei giovani.
- Il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti nel territorio.

## UC.5

### “Analizzare i fabbisogni e progettare interventi di animazione sociale ed educativi”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Progettare a supporto del referente tecnico della struttura interventi educativi e di animazione sociale attraverso proposte di aggregazione, di svago, di impegno, di studio, di accompagnamento e di sostegno a singoli beneficiari e loro famiglie.

#### ***Abilità***

- **Promuovere comportamenti volti a favorire l'integrazione e lo sviluppo delle potenzialità delle persone, mediante progetti educativi e di animazione sociale.**
  - Identificare il tipo di intervento da realizzare sulla base delle richieste della committenza, delle caratteristiche dei beneficiari 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***

- Differenze fra bisogno e domanda.
- 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.
- Dati di contesto relativi all'offerta di servizi sociali, educativi e ricreativi del territorio: tipologia e funzioni.
- Trasformazioni economiche e socio-culturali: dinamiche di cambiamento di individui e gruppi.
- Problematiche frequenti dell'adolescenza.
- Processi di marginalizzazione e devianza.
- Modalità, tecniche e strumenti di progettazione di un intervento di animazione sociale ed educativo
- Modalità, tecniche e strumenti di monitoraggio di un intervento di animazione sociale ed educativo.
- Principali *software* per la gestione dei flussi informativi.
- Servizi *internet*: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.

## UC.6

### **“Realizzare interventi educativi integrativi della famiglia di origine, con particolare riferimento al mantenimento, all’istruzione e alla socializzazione”**

***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire interventi educativi integrativi della famiglia di origine, con particolare riferimento al mantenimento, all’istruzione e alla socializzazione dei minori accolti nelle strutture.

#### ***Abilità***

- **Favorire l'integrazione e lo sviluppo delle potenzialità delle persone, attraverso la cura, l’istruzione e il supporto alla socializzazione dei minori accolti nelle strutture.**
  - Applicare metodi di presa in carico della relazione educativa.
  - Applicare tecniche di animazione in ambito socio-educativo.
  - Promuovere l’autostima e la fiducia tra gli minori accolti, favorendo l’integrazione e sviluppando le potenzialità di ognuno di loro.
  - Identificare, con gli altri operatori competenti gli specifici bisogni educativi e stabilire eventuali modalità di recupero, secondo le esigenze dei singoli individui presi in carico.
  - Valutare le capacità e le conoscenze del minore e le eventuali difficoltà di apprendimento.
  - Prevedere momenti di formazione ed aggiornamento per lo sviluppo delle proprie competenze.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di pedagogia.
- Elementi di pedagogia interculturale.
- Elementi di psicologia.
- Tecnologie didattiche, compresi gli ausili di apprendimento.

## UC.7

### “Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico”

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Gestire attività di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico

#### **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 minori in situazioni di disagio.
- Animazione in contesto territoriale ovvero residenziale.
- Tecniche di organizzazione e modalità realizzazione di feste e giochi (al chiuso ed all'aperto).

## UC.8

### “Lavorare in sicurezza, gestire il primo soccorso 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**
  - Rispettare le norme di sicurezza, gestendo eventuali situazioni critiche o di pericolo.
  - Attivare, ove necessario, interventi di primo soccorso, riferendosi ai soggetti competenti (famiglia, personale medico, ...).
  
- **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 primo soccorso.
- 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: 4*

#### **Risultato generale atteso**

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

#### **Abilità**

##### • **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**

- Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo.
- Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile 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, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

#### **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 in ambito di animazione/assistenza sociale”

#### ***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 in ambito di animazione/assistenza sociale**
  - 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.

# 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*

- **Area/settore economico di attività**

Area professionale del repertorio: *Servizi socio sanitari - Assistenza sociale*

ATECO 2007:

*88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale n.c.a.*

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.22.216.690 - Servizio di mediazione interculturale
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Agevolazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra comunità immigrate.*
  - *Assistenza alle indagini conoscitive sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità immigrate.*
  - *Rilascio di informazione e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative) presso le comunità immigrate.*
  - *Accompagnamento e supporto diretto all'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche.*
  - *Progettazione di interventi di integrazione interculturale fra comunità straniere ed autoctone.*
  - *Realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale.*
  - *Realizzazione di interventi di mediazione sociale e di prevenzione di situazioni di conflitto, o potenziale conflitto, individuale e sociale.*

- *Ottimizzazione delle relazioni fra l'utente straniero e le istituzioni in contesti di emergenza e ordinari (accoglienza primaria e secondaria, sanità, scuola, amministrazione pubblica, sistema sicurezza, giustizia, ecc.).*
  - *Realizzazione di interventi di interpretariato sociale e di interpretariato e traduzione non professionale.*
  - *Gestione della rete di presidi, avamposti e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate.*
  - *Supporto alle istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità "migrant friendly".*
  - Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --
- **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"> <li>• educativi (attività di integrazione interculturale in ogni ordine e grado di scuola);</li> <li>• socio-sanitari (mediazione interculturale dei rapporti fra cittadino straniero e strutture ospedaliere e servizi di base);</li> <li>• socio-assistenziali (quali centri per immigrati, istituzioni giudiziarie e luoghi di reclusione, questura e servizi amministrativi);</li> <li>• di lavoro e di vita sociale (quali servizi per l'impiego, imprese, organizzazioni pubbliche e private, centri di aggregazione sociale sul territorio)</li> </ul> <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"> <li>• nella lingua italiana ed in quella dei beneficiari stranieri;</li> <li>• secondo comportamenti professionali orientati ad ascolto, accoglienza della diversità culturale, dialogo e conciliazione, rivolti alla cooperazione con gli altri attori interessati.</li> </ul> <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"
	UC.9 "Lavorare in sicurezza"
Gestire i fattori produttivi	UC.10 "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 partecipativo, 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 “Lavorare in sicurezza”

### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale.

Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

#### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;

Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;

Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;

Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

#### ***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.

## UC.10

### “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.

# **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 sanitari - 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.*

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.22.218.695 - Assistenza primaria e cura dei bisogni dell'utente in strutture semiresidenziali e residenziali
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Accoglienza e inserimento dell'utente all'interno del centro o della struttura semiresidenziali e residenziali.*
  - *Svolgimento di attività di supporto nell'espletamento delle funzioni primarie (es. igiene personale; assunzione cibo; assistenza alla vestizione; ecc.) all'interno della struttura semiresidenziali e residenziali.*

- *Realizzazione del monitoraggio dello stato psico-fisico (es. aspetti sanitari; situazioni di sofferenza; aspetti socio-relazionali; ecc.).*
- *Accompagnamento degli utenti all'esterno del centro o della struttura (es. servizi di trasporto; soggiorni esterni; eventi sportivi; ecc.).*
- *Sorveglianza e vigilanza dell'utente all'interno della struttura.*
- *Assistenza nell'attività motorie.*
- *Cura degli aspetti relativi alla sicurezza dell'utente.*
- *Applicazione di tecniche di primo soccorso in caso di malore/infortunio degli utenti.*
- ADA.22.218.700 - Realizzazione di interventi sociali di carattere educativo, culturale e ricreativo nell'area della disabilità e del disagio nella salute mentale
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Analisi dei fabbisogni dell'utenza portatrice di disabilità e di disagio nella salute mentale.*
  - *Progettazione/collaborazione alla progettazione di interventi sociali di carattere educativo, culturale e ricreativo per soggetti portatori di disabilità e di disagio nella salute mentale.*
  - *Accoglienza dei soggetti con disabilità e disagio nella salute mentale.*
  - *Preparazione dell'ambiente e dei materiali educativi, culturali e ricreativi negli interventi sociali con soggetti portatori di disabilità e disagio nella salute mentale.*
  - *Organizzazione degli interventi di animazione sociale di carattere educativo, culturale e ricreativo per soggetti con disabilità e disagio nella salute mentale.*
  - *Realizzazione di interventi di animazione di carattere educativo, culturale e ricreativo (es. laboratori manuali; animazione teatrale ed espressiva; giochi di gruppo; ecc.) con utenza portatrice di disabilità e disagio nella salute mentale.*
  - *Promozione delle relazioni tra utenza portatrice di disabilità e di disagio nella salute mentale e le loro famiglie.*
  - *Informazione e collaborazione con le famiglie di utenza portatrice di disabilità e di disagio nella salute mentale.*
  - *Sviluppo di azioni ed interventi integrati con il sistema dei servizi sociali, educativi, sanitari negli interventi nell'area della disabilità e disagio nella salute mentale.*
  - *Valutazione dei risultati/progressi raggiunti dai soggetti con disabilità e disagio nella salute mentale.*

• Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

• Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

• Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

• **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"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
Progettare interventi di riabilitazione psicosociale, inclusione e coesione sociale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
Organizzare gli interventi di animazione sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre e realizzare:               <ul style="list-style-type: none"> <li>· laboratori manuali (creta, pittura, disegno, etc.);</li> <li>· interventi di animazione teatrale ed espressiva;</li> <li>· attività ricreative (feste, giochi di gruppo, etc).</li> </ul> </li> </ul> <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"> <li>• Aiutare nelle attività quotidiane i beneficiari del servizio (manualità, mobilità, igiene, etc..)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire/supportare la mobilità delle persone con problemi di deambulazione.</li> <li>• Supportare le persone nelle attività manuali.</li> <li>• Accompagnare i soggetti beneficiari del servizio in uscite ricreative all'esterno della struttura residenziale e semi-residenziale.</li> <li>• 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.</li> </ul> </li> </ul>
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"> <li>• Attivare relazioni d'aiuto rivolte a stimolare la capacità di socializzazione ed emancipazione per ostacolare l'isolamento socio-affettivo.</li> <li>• Attivare e gestire relazioni con le famiglie, anche di supporto psicologico.</li> </ul>
Favorire azioni ed interventi integrati con il sistema dei servizi sociali, educativi, sanitari.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.).</li> </ul>
Assicurazione e garanzia della sicurezza, pulizia e igiene degli ambienti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare e garantire il mantenimento di ambienti accoglienti, puliti e rispondenti alle esigenze dei beneficiari.</li> <li>• Garantire requisiti di sicurezza e igiene di spazi e arredi, in conformità alla normativa vigente.</li> </ul>

## 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 - Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale"
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 il sistema dei servizi sociali, educativi e sanitari operanti nel territorio - 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**

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 tiflologia; 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 medicinali 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, gestire il primo soccorso 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**
  - Rispettare le norme di sicurezza, gestendo eventuali situazioni critiche o di pericolo.
  - Attivare, ove necessario, interventi di primo soccorso, riferendosi ai soggetti competenti (famiglia, personale medico, ...).
- **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 primo soccorso.
- 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 coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.

#### **Abilità**

- **Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività**

- Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo.
- Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile 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, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

#### **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.

# Educatore animatore

- **Denominazione del profilo**

Educatore animatore

- **Definizione**

Ai sensi della legge regionale n. 30/2005, è Educatore animatore colei/colui che accoglie uno o più bambini, in età compresa fra i dodici mesi ed i sei anni, in luoghi appositamente attrezzati (spazi gioco, centri ricreativi) svolgendo attività di animazione ludiche e ricreative finalizzate a favorire la socializzazione, lo sviluppo delle capacità creative, lo sviluppo delle potenzialità di crescita del bambino, nel rispetto dei tempi individuali.

- **Livello**

– Inquadramento EQF: 3

- **Riferimento a codici di classificazioni**

- Codice ISTATCP 2011:

*5.4.4.2.0 - addetti alla sorveglianza di bambini e professioni assimilate*

- **Profili contigui regolamentati in Umbria**

-----

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi socio sanitari – Assistenza sociale

- ATECO 2007:

*88.91.00 Servizi di asili nido*

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.22.218.696 - Realizzazione di interventi pedagogici-educativi per la prima infanzia
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
- Accoglienza e inserimento dell'utente all'interno del centro o della struttura semiresidenziali e residenziali.
- Analisi e interpretazione dei bisogni del bambino.
- Attività di promozione dello sviluppo psico-fisico e cognitivo, dell'autonomia e della socializzazione del bambino.
- Strutturazione degli spazi e dei tempi di gioco.
- Organizzazione dei materiali pedagogici-educativi.
- Identificazione e prevenzione dei comportamenti a rischio del bambino.
- Realizzazione di interventi di animazione e gioco per la prima infanzia.
- Realizzazione di laboratori artistico-manuali (es. grafico-pittorico; tattile; musicale; ecc.) per la prima infanzia.
- Gestione dei rapporti tra struttura e famiglia (es. supporto all'inserimento; informazioni sulle attività svolte e sul bambino; condivisione di strategie educative; ecc.).
- Svolgimento di riunioni di gruppo con le famiglie dei bambini.
- Valutazione dell'efficacia degli interventi individuali e di gruppo realizzati per la prima infanzia.

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
  - Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
  - Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: –
- 
- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**  
L'educatore animatore svolge la sua attività in servizi socio-educativi per la prima infanzia indicati dalla normativa regionale di riferimento (art. 2 L.R. 30/2005): nidi d'infanzia, servizi integrativi al nido, le nuove tipologie sperimentali di servizi.
- 
- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**  
Gli educatori animatori devono essere in possesso del diploma di scuola media superiore e dell'attestato di qualifica di educatore animatore, rilasciato da agenzie formative accreditate, a seguito della partecipazione a specifico corso di formazione riconosciuto dalla Regione (L.R. 30/2005, art. 17 comma 5).

## Attività proprie del profilo professionale

<b>Attività</b>	<b>Contenuti</b>
Organizzazione e gestione della propria attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalizzazione del contratto di prestazione professionale nel rispetto delle norme applicabili.</li> <li>• Stipula dell'assicurazione di responsabilità civile verso terzi.</li> <li>• Se in gruppo, gestione dei rapporti con le colleghe/i colleghi</li> </ul>
Progettazione di interventi di animazione di carattere ludico, creativo espressivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione delle attività di carattere ludico, creativo ed espressivo finalizzate alla socializzazione, allo sviluppo delle potenzialità di crescita del bambino, allo sviluppo delle capacità creative e relazionali, alla promozione di percorsi di autonomia.</li> </ul>
Realizzazione degli interventi di animazione di carattere ludico, creativo espressivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione, anche in <i>equipe</i>, di attività ludiche, ricreative espressive: laboratori manuali; interventi di animazione teatrale ed espressiva; attività ricreative (p.e. feste, giochi di gruppo); etc.</li> <li>• Gestione della relazione con i bambini, garantendo un buon clima nel rispetto dei loro bisogni.</li> <li>• Monitoraggio e valutazione degli interventi realizzati.</li> </ul>
Accudimento dei bambini di età fra i dodici mesi e i sei anni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza dei bambini presso apposito luogo attrezzato.</li> <li>• Rispetto dei ritmi e dei bisogni psico-fisici dei bambini in relazione ai livelli di sviluppo raggiunti.</li> <li>• Cura dell'igiene del bambino</li> </ul>
Assicurazione e garanzia della sicurezza, pulizia e igiene degli ambienti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura e garanzia del mantenimento di ambienti accoglienti, puliti e rispondenti alle esigenze del bambino.</li> <li>• Assicurazione dei requisiti di sicurezza e igiene di spazi e arredi, in conformità alla normativa vigente in materia di luoghi pubblici e frequentati da bambini.</li> </ul>

## 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 educatore animatore"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Sviluppare e gestire relazioni con bambini, in età compresa fra i dodici mesi ed i sei anni, individualmente e in piccolo gruppo"
	UC.4 "Gestire relazioni con le famiglie dei bambini e gli attori coinvolti nella gestione dei servizi per l'infanzia"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.5 "Progettare interventi di animazione ludico-ricreativa"
	UC.6 "Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico - bambini, in età compresa fra i dodici mesi ed i sei anni"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Lavorare in sicurezza, gestire il primo soccorso e garantire igiene degli ambienti"
	UC.8 "Valutare la qualità dei servizi offerti - Educatore animatore"

## 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 educatore animatore”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo educatore animatore relativamente agli aspetti di cura, etici, normativi, contrattuali ed assicurativi.

#### ***Abilità***

- **Saper posizionare il servizio di animazione della prima infanzia nel contesto istituzionale e normativo nazionale e regionale**
  - Orientarsi in materia di servizi socio-educativi per la prima infanzia a livello nazionale e regionale
  - Assumere e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme e con i principi etici applicabili al servizio di attività di animazione ludico creative presso centri ricreativi e spazi gioco.
  - Conoscere ed applicare i principi etici – anche definiti dalle prassi – in materia di servizi socio- educativi, adottando comportamenti eticamente responsabili nel rispetto del bambino e della famiglia e gestendo la propria attività con riservatezza.
- **Definire le condizioni della prestazione del servizio di animazione ludico-creativa presso spazi gioco e centri ricreativi**
  - Gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di educatore animatore ed al suo mantenimento.
  - Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati, con particolare riferimento agli orari.
  - Comprendere ed utilizzare la lingua italiana ad un livello sufficiente per comunicare adeguatamente con bambini tra i dodici mesi e i sei anni e la loro famiglia (livello B1/B2, PEL – Portfolio Europeo delle Lingue).
  - Adempiere agli obblighi dati dalla Regione per il servizio.

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi del quadro normativo nazionale e regionale in materia di servizi socio-educativi.
- Standard del servizio di educatore animatore della Regione Umbria e loro conseguenze in termini contrattuali, fiscali, previdenziali e di responsabilità civile.
- Aspetti etici connessi all'esercizio della professione di educatore animatore e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto.
- Aspetti etici connessi alla gestione delle relazioni di cura di bambini piccoli.

### UC.3

## “Sviluppare e gestire relazioni con bambini da dodici mesi a sei anni individualmente e in piccolo gruppo”

### *Inquadramento EQF: 3*

### *Risultato generale atteso*

Sviluppare adeguate relazioni con bambini tra i dodici mesi e i sei anni individualmente e in piccolo gruppo nel rispetto delle loro caratteristiche.

### *Abilità*

- **Comunicare in modo adeguato all'età dei bambini**
  - Utilizzare strategie di comunicazione adeguate all'età ed al numero di bambini, sapendo decodificare adeguatamente i messaggi verbali e non.
  - Agevolare la comunicazione tra i bambini.
  - Essere disponibili all'ascolto dei bambini e dei loro bisogni.
  - Assecondare, ove possibile, le richieste del bambino, mediando eventuali soluzioni alternative.
- **Instaurare una relazione di fiducia con bambini tra i dodici mesi e i sei anni**
  - Rispettare i tempi e le caratteristiche individuali dei bambini.
  - Curare i rapporti con e tra i bambini accuditi, sviluppando un rapporto di fiducia ed improntato allo sviluppo delle capacità creative e relazionali, alla promozione di percorsi di autonomia.
  - Costruire situazioni affettive positive.
  - Supportare ed agevolare la separazione dal genitore e il momento del ricongiungimento.

### *Conoscenze minime*

- Elementi di comunicazione.
- Elementi per comunicare e gestire una relazione con bambini tra i dodici mesi e i sei anni.
- Principali dinamiche affettivo-relazionali in bambini tra i dodici mesi e i sei anni.
- Dinamiche di un piccolo gruppo di bambini e ruolo dell'adulto.

## UC.4

### “Gestire relazioni con le famiglie dei bambini e gli attori coinvolti nella gestione dei servizi per l’infanzia”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Costruire e gestire in modo adeguato relazioni e contatti con i familiari del bambino e con gli altri attori coinvolti nella gestione dei servizi per l’infanzia.

#### ***Abilità***

##### **• Gestire i rapporti con i familiari dei bambini**

- Accogliere i familiari coinvolti (in particolare i genitori), mantenendo un rapporto chiaro e di fiducia reciproca.
- Concordare con i familiari le modalità di erogazione del servizio.
- Rassicurare i genitori nei momenti critici del bambino (per esempio nell'inserimento), supportandoli ad affrontare la separazione dal bambino.
- Sapere comunicare con le famiglie appartenenti ad altri contesti culturali.

##### **• Collaborare con gli attori coinvolti negli altri servizi per la prima infanzia**

- Partecipare ai momenti di formazione e supervisione dell'attività proposti da Comune o Regione.
- Gestire rapporti con gli attori presenti sul territorio in cui si lavora (p.e. Servizi socio-educativi).

#### ***Conoscenze minime***

- Sistema famiglia: tipologie, dinamiche e compiti di sviluppo.
- Gestione della relazione con le famiglie dei bambini: ruolo dei genitori, paure ed ansie.
- Tecniche per facilitare la separazione del genitore e contenere le sue ansie.
- Modalità di collaborazione con altri servizi della rete dei servizi per l’infanzia.
- Tipologia e funzionamento dei servizi socio-assistenziali ed educativi.

## UC.5 “Progettare interventi di animazione ludico-ricreativa”

**Inquadramento EQF:** 3

### **Risultato generale atteso**

Definire interventi di animazione ludico-creativa ed espressiva adeguati a partire dai bisogni ricreativi specifici del bambino/gruppi di bambini e dalle caratteristiche, anche multiculturali, del contesto di riferimento.

### **Abilità**

- **Individuare le caratteristiche del contesto di intervento al fine di sviluppare interventi di animazione ludico-creativa**
  - Comprendere i bisogni e le caratteristiche dei beneficiari potenziali/reali dell'intervento.
  - Verificare la disponibilità delle risorse a disposizione (struttura, spazi, materiali, giochi, eventuali supporti audio-video, etc.).
  - Sviluppare un progetto di animazione, adeguato alle caratteristiche dei bambini in fascia di età compresa fra i dodici mesi ed i sei anni, nel rispetto dei loro ritmi, bisogni psico-fisici e livelli di sviluppo, definendone obiettivi ed attività.
  - Definire modalità, tempi e strumenti per la realizzazione delle attività, in modo coerente con i bisogni, il progetto e le risorse disponibili, tenendo in conto anche le eventuali caratteristiche multiculturali dell'ambiente.
  - Individuare le modalità e gli strumenti per il monitoraggio in itinere delle attività.
  - Elaborare in forma scritta, con i supporti informatici del caso, il progetto, anche a scopo promozionale e divulgativo.

### **Conoscenze minime**

- Elementi di psicologia dell'età evolutiva (1 - 6 anni): ritmi e fasi di sviluppo del bambino; bisogni, attaccamento e riferimenti affettivi, conoscenza di sé.
- Sviluppo psicomotorio e caratteristiche fisiche del bambino tra i dodici mesi e i sei anni.
- Attività tipo mirate a bambini tra i dodici mesi e i sei anni, articolate per aree di sviluppo (psicomotorio, comunicativo-linguistico, cognitivo).
- Tipologia e caratteristiche degli spazi gioco.
- Modalità, tecniche e strumenti di progettazione di un intervento di animazione ludico-creativa.
- Modalità, tecniche e strumenti di monitoraggio di un intervento di animazione ludico-creativa.
- Principali software per la gestione dei flussi informativi.

## UC.6

### **“Realizzare interventi di animazione di carattere educativo, espressivo, ludico - bambini, in età compresa fra i dodici mesi ed i sei anni”**

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Realizzare e gestire attività di animazione di carattere ludico, creativo ed espressivo finalizzate alla socializzazione, allo sviluppo delle potenzialità di crescita del bambino, allo sviluppo delle capacità creative e relazionali, alla promozione di percorsi di autonomia.

#### ***Abilità***

- **Accogliere bambini presso lo spazio gioco/centro ricreativo**
  - Creare situazioni adeguate per accogliere uno o più bambini curandone l’inserimento nel nuovo ambiente nel rispetto dei tempi individuali.
  - Rispettare i ritmi del bambino in funzione dell'età e delle sue caratteristiche psicofisiche.
- **Identificare la tipologia di animazione adeguata al contesto - età e caratteristiche dei bambini presi in carico - e realizzare le attività nel rispetto del progetto definito**
  - Svolgere le attività ludiche definite coinvolgendo in modo attivo i bambini.
  - Creare contesti stimolanti in cui i bambini possono sperimentare l'autonomia ed esplorare nuovi giochi.
  - Utilizzare al meglio le proprie capacità manuali, tecniche ed espressive al fine di supportare adeguatamente le attività del gruppo.
- **Favorire, attraverso le attività ludico-creative la socializzazione, la creatività, l'autonomia, l'apertura e la curiosità.**
  - Fare in modo che tutti gli elementi del gruppo partecipino alle attività proposte, anche i soggetti meno attivi, attraverso modalità di coinvolgimento e tecniche di gioco adeguate all'età ed al numero dei bambini, a partire dagli obiettivi prefissati.
  - Creare le condizioni per mettere a proprio agio i bambini in contesti ove possa svilupparsi il confronto con “l'altro”, stimolando l'autostima e trasmettendo il valore della diversità.

#### ***Conoscenze minime***

- Attività ludico-ricreative per bambini tra i dodici mesi e i sei anni: tipologie, modalità di conduzione.
- Elementi per organizzare attività individuali ed in piccolo gruppo.
- Espressività e manualità per bambini tra i dodici mesi e i sei anni.
- Giochi e giocattoli per bambini tra i dodici mesi e i sei anni.
- Racconti e fiabe per bambini tra i dodici mesi e i sei anni.
- Tecniche di organizzazione e realizzazione di laboratori (manuali, espressivi, etc.).
- Tecniche di animazione specifiche per i bambini in età dai dodici mesi ai 6 anni.
- Tecniche di organizzazione e modalità di realizzazione di feste e giochi.

## UC.7

### “Lavorare in sicurezza, gestire il primo soccorso e garantire igiene degli ambienti”

#### **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**
  - Rispettare le norme di sicurezza, gestendo eventuali situazioni critiche o di pericolo.
  - Attivare, ove necessario, interventi di primo soccorso, riferendosi ai soggetti competenti (famiglia, personale medico, ...).
  
- **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 primo soccorso.
- 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.8

### “Valutare la qualità dei servizi offerti - Educatore animatore”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Utilizzare specifiche modalità di valutazione dell'intervento mirate ai bambini ed alla famiglia al fine di svolgere attività sistematiche di monitoraggio e valutazione del servizio rivolte al miglioramento dello stesso.

#### ***Abilità***

##### **• Valutare e migliorare la qualità dei servizi svolti**

- Utilizzare tecniche e strumenti adeguati per valutare gli aspetti chiave del servizio, con riferimento ai bambini ed ai familiari coinvolti.
- Monitorare e valutare l'andamento del lavoro svolto in relazione al progetto di animazione ludico-creativa definito ed ai suoi obiettivi.
- 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 e nello specifico ai bambini.
- Tecniche base e strumenti di monitoraggio e valutazione dei servizi socio-educativi per la prima infanzia
- Elementi di efficacia degli impatti, *customer satisfaction* e percezioni degli attori coinvolti.
- Elementi di osservazione e documentazione del lavoro svolto con bambini tra i dodici mesi e i sei anni.

# Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

- **Denominazione del profilo**

Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

- **Definizione**

Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, opera prevalentemente in centri di accoglienza occupandosi di attività di supporto ai beneficiari in materia di richiesta d'asilo, orientamento sul territorio, prevenzione e gestione del conflitto, educazione interculturale, creazione di una rete territoriale, coordinamento dell'equipe di lavoro.

- **Livello**

– Inquadramento EQF: 5

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

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

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: *Servizi socio-sanitari*

- ATECO 2007:

- *88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale n.c.a.*
- *96.09.09 Altre attività di servizi per la persona nca*

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- *ADA.22.216.691 - Servizio di mediazione sociale*
- *ADA.22.214.684 - Servizio di pronto intervento in situazioni di emergenza sociale*
- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
  - *Accoglienza e analisi delle problematiche/divergenze presentate dalle parti.*
  - *Promozione della comprensione delle reciproche posizioni.*
  - *Organizzazione di attività di informazione, condivisione e sensibilizzazione per la promozione della legalità democratica.*
  - *Facilitazione della costruzione e gestione della vita sociale nei contesti urbani più caratterizzati da complessità, instabilità e marginalità socio-economica.*
  - *Esecuzione di attività volte a favorire la partecipazione diretta dei cittadini nelle scelte che li riguardano (es. relazioni di vicinato e più in generale dalla contiguità tra le persone).*
  - *Svolgimento di attività di sostegno alla comprensione e gestione della comunicazione conflittuale.*
  - *Promozione dell'assunzione della propria responsabilità e attivazione della gestione del conflitto.*
  - *Realizzazione di attività di negoziazione e orientamento delle parti verso la ricerca di accordi reciprocamente soddisfacenti.*
  - *Promozione del superamento in termini evolutivi del conflitto esplorando soluzioni innovative*

e personalizzate.

- *Attività volte a favorire la presa in carico degli accordi raggiunti.*
- *Realizzazione di attività di consulenza psicologica.*
- *Elaborazione di una prima diagnosi sociale (es. emarginazione, abbandono, maltrattamento, isolamento, ecc.) sull'emergenza/urgenze della richiesta.*
- *Svolgimento della valutazione dell'intervento in collaborazione con la rete istituzionale e informale dei servizi.*
- *Offerta di una soluzione tempestiva all'utente in difficoltà.*
- *Eventuale accompagnamento o invio presso la struttura di pronta accoglienza individuata.*
- *Presa in carico temporanea in attesa dell'attivazione dei Servizi Sociali e/o Sanitari preposti.*
- *Comunicazione dell'intervento al Servizio Sociale Professionale mediante modulistica.*
- *Erogazione di prestazioni sociali specifiche secondo le necessità del caso.*

*Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --*

- *Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --*
- *Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --*

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

Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale opera nei servizi pubblici e privati (strutture gestite dal privato sociale, C.A.R.A, centri di prima e seconda accoglienza, centri di servizi), operando attraverso il coordinamento di specifiche aree e competenze. 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 Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale non richieda abilitazione, il possesso di una specifica qualifica regionale può essere condizione facilitante all'accesso al mercato del lavoro.

Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, con competenze socio-educative, deve possedere una buona conoscenza della lingua e della cultura italiana e, preferibilmente, dei paesi stranieri di cui si occupa. Di preferenza è atteso un livello di istruzione universitaria. In generale sono richieste buone capacità di relazionarsi con gli altri e buone doti comunicative.

## Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Accoglienza dei rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere i migranti e rilevare il loro stato giuridico e la loro situazione complessiva al fine di consentire l'identificazione dei bisogni e l'applicazione della procedura di riconoscimento dello status di rifugiato</li> </ul>
Counseling in ambito psico-sociale e di mediazione culturale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di attività di consulenza psicosociale e di mediazione culturale:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare il colloquio con i soggetti migranti, preparando il <i>setting</i></li> <li>• Elaborare una prima diagnosi</li> <li>• Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni dei soggetti migranti.</li> <li>• Organizzare attività di informazione, condivisione e sensibilizzazione per la promozione della legalità democratica.</li> <li>• Svolgere di attività di sostegno alla comprensione e gestione della comunicazione conflittuale.</li> <li>• Promuovere l'assunzione della propria responsabilità.</li> <li>• Facilitare la comunicazione, gestire il conflitto, rendere possibile l'accesso alle istituzioni attraverso un azione di orientamento e di informazione sui percorsi possibili per l'integrazione.</li> </ul> </li> </ul>
Definizione dei bisogni di assistenza legale e supporto nella richiesta e nella fruizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire i fabbisogni di servizi legali e supporto ai RAR nella fruizione degli stessi servizi, quali:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• preparazione pratiche e procedure necessarie per la richiesta di status di rifugiato, sulla tutela del diritto d'asilo;</li> <li>• preparazione all'audizione presso la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale;</li> <li>• assistenza legale in caso di ricorso ex art. 53 e per quanto riguarda i c.d. dublinati;</li> <li>• assistenza per la procedura di ricongiungimento familiare;</li> <li>• orientamento e tutela minori stranieri non accompagnati.</li> </ul> </li> </ul>
Supporto all'apprendimento della lingua italiana ai R.A.R.	Definire i fabbisogni di apprendimento della lingua italiana e il livello di conoscenza della stessa al fine di progettare (con i soggetti appartenenti al sistema educativo-formativo) un percorso formativo adeguato
Gestione attività di <i>fund raising</i> e partecipazione a bandi per ottenere finanziamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Occuparsi dell'attivazione di canali di finanziamento sia attraverso azioni di <i>fund raising</i>, sia ricercando avvisi e bandi pubblici e sviluppando progetti in risposta agli stessi.</li> </ul>
Coordinamento del gruppo di lavoro impegnato nel centro di accoglienza	Coordinare e gestire il gruppo di lavoro del centro di accoglienza
Valutazione degli interventi svolti	Valutare, attraverso le opportune metodologie di osservazione e confronto, gli interventi svolti, a fini di rilevazione degli elementi di forza e di eventuale debolezza, rivolti al miglioramento delle capacità di offerta di servizi e allo sviluppo professionale proprio del tecnico in accoglienza per R.A.R.

## 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 Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R)"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R)"
	UC.4 "Gestire le relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.5 "Erogare ai beneficiari servizi di <i>counseling</i> in ambito psico-sociale e di mediazione culturale"
	UC.6 "Definire i bisogni ed assistere i R.A.R. nella richiesta e nella fruizione di servizi di assistenza legale "
	UC.7 "Fornire supporto all'apprendimento della lingua italiana ai R.A.R."
	UC.8 "Gestire il <i>fund raising</i> e partecipare ai bandi per ottenere finanziamenti"
Gestire i fattori produttivi	UC.9 "Coordinare e gestire il gruppo di lavoro di un centro di accoglienza"
	UC.10 "Lavorare in sicurezza"
	UC.11 "Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale"

## 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 Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)”**

**Inquadramento EQF: 4**

#### **Risultato generale atteso**

- Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo professionale di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, relativamente agli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato e contrattuali.

#### **Abilità**

- **Saper posizionare l’intervento di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale nel quadro istituzionale, normativo e dei diritti civili di rilievo nei centri preposti**
  - Conoscere e saper interpretare dei principi fondamentali dello Stato italiano e della comunità internazionale, con riferimento all’architettura delle istituzioni, ai diritti ed ai doveri di base all’esercizio di accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo
  - Conoscere e saper interpretare le peculiarità dei richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari di protezione internazionale, dei loro contesti d’origine, delle normativa che ne regolano la concessione dello status ed avere una puntuale panoramica sull’ampio ventaglio di diversi servizi per l’accoglienza che in Italia vengono garantiti.
- **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 accoglienza per rifugiati, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale.

#### **Conoscenze minime**

- L’UNHCR in Italia e nel mondo. Protezione e assistenza ai rifugiati.
- L’accoglienza dei migranti. Il piano per l’accoglienza e il GMA (Gruppo Monitoraggio e Assistenza) della Protezione Civile.
- Il sistema SPRAR: enti locali e progetti per l’accoglienza integrata dei richiedenti asilo e dei beneficiari di protezione internazionale.
- I Centri d’Accoglienza per Richiedenti Asilo del Ministero dell’Interno.
- I progetti nella Regione per l’accoglienza e l’integrazione dei rifugiati.
- Programma regionale annuale di iniziative concernenti l’immigrazione.
- Centri d’accoglienza e di servizi dedicati ai migranti forzati sul territorio regionale umbro.
- Cenni delle migrazioni forzate ed elementi di antropologia dei paesi d’origine dei richiedenti asilo e rifugiati.
- Lo status di rifugiato: percezione e autorappresentazione dei rifugiati in Italia.
- La normativa europea di riferimento. Il recepimento della normativa da parte dello Stato italiano e la procedura d’asilo in Italia. Riconoscimento, diniego, ricorso.
- Protezione internazionale e umanitaria. Il regolamento Dublino II.
- Aspetti deontologici dell’esercizio della professione di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto.

### UC.3

#### **“Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)”**

**Inquadramento EQF:** 4

##### **Risultato generale atteso**

Costruire e gestire una relazione di fiducia, a partire dalla fase di accoglienza, con i migranti, gestendo situazioni emotivamente delicate e complesse, favorendo il rispetto dei diversi punti di vista e delle differenze culturali.

##### **Abilità**

- **Prendere in carico la persona migrante, 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.
  - Saper gestire emotivamente le relazioni: contenere le ansie e prevenire il *burn-out*
  - Sapere gestire la comunicazione e la relazione in contesti emotivamente difficili (la relazione con vittime di tortura, di abuso e di violenza).
  - Valorizzare le emozioni nella relazione d'aiuto.
- **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)* migranti e contesto ospite; *ii)* migranti ed istituzioni/servizi locali; *iii)* fra i migranti appartenenti a diversi gruppi etnici e culturali;
  - Favorire lo scambio e il confronto tra gli interlocutori con punti di vista diversi.
  - Negoziare e mediare, mantenendo l'equidistanza dai diversi interlocutori interessati.

##### **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.
- Tecniche e strumenti di gestione delle relazioni interculturali.
- La codificazione emotiva del proprio comportamento in relazione a persone di culture diverse, la consapevolezza delle differenze culturali nell'espressione delle emozioni.
- La gestione delle ansie e la prevenzione del burn-out
- Introduzione all'etnopsichiatria ed elementi per un lavoro con i rifugiati più vulnerabili.
- Dall'operatore sociale all'operatore della relazione con i migranti forzati: chiarezza, motivazione e personalizzazione dell'accoglienza alla base dell'operare
- Introduzione al Counseling ed elementi per un lavoro con i rifugiati.

## UC.4

**“Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio  
- servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.) -”**

***Inquadramento EQF: 4***

### **Risultato generale atteso**

- Costruire e gestire le relazioni ed i contatti con gli attori operanti sul territorio a diverso titolo coinvolti nei servizi di accoglienza (p.e. Comuni; Prefettura; P.A.; scuole, operatori dei servizi; etc.).

### ***Abilità***

- **Supportare il raccordo tra il centro di accoglienza ed i servizi territoriali, istituzioni, volontariato**
  - Sviluppare relazioni significative con i servizi e gli attori locali coinvolti nei servizi di accoglienza.
  - Individuare e tenere i contatti con i servizi sul territorio in modo da facilitarne la fruizione ai migranti.
  - 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.
- I principali attori a diverso titolo coinvolti nell'accoglienza: ruoli e funzionamento.

## UC.5

### “Erogare ai beneficiari servizi di *counseling* in ambito psico-sociale e di mediazione culturale”

**Inquadramento EQF:** 4

#### **Risultato generale atteso**

Definire ed erogare servizi di *counseling* e di mediazione socio-culturale con particolare attenzione alle dimensioni relative alla sfera psicosociale dei bisogni dei R.A.R. particolarmente vulnerabili, secondo modalità che ne consentano una più agevole comprensione e condivisione da parte dei beneficiari.

#### **Abilità**

- **Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni dei soggetti migranti**
  - Definire i bisogni individuali e collettivi propri dei soggetti migranti.
  - Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.
- **Erogare servizi di *counseling* e di mediazione culturale**
  - Erogare servizi di assistenza psicologica, sociale e di *counseling* rivolti ai R.A.R.
  - Facilitare la comunicazione, gestire il conflitto, rendere possibile l'accesso alle istituzioni attraverso un'azione di orientamento e di informazione sui percorsi possibili per l'integrazione.
  - Accrescere la mediazione culturale nella sua funzione interdisciplinare

#### **Conoscenze minime**

- Principi e tecniche relative all'osservazione delle caratteristiche culturali, cognitive, relazionali e motivazionali dei migranti e degli attori influenti del contesto di intervento.
- Il mediatore culturale: facilitatore della comunicazione tra stereotipi e pregiudizi.
- Il *counseling* all'interno di un centro d'accoglienza o di servizi: l'intervento su misura, a livello individuale e di gruppo.
- Il colloquio e come lo si affronta. Preparazione del *setting*, la relazione con l'utente/ospite, l'importanza dei “confini”. Gli elementi della relazione in un contesto di mediazione culturale: *setting*, empatia, ascolto attivo e partecipato, autostima dell'operatore nel rapporto col mediatore culturale.
- *Life skills* e progettualità con i rifugiati: dall'emergenza alla pianificazione dell'integrazione sociale e professionale.
- L'orientamento dei rifugiati nel mondo del lavoro e della formazione: la messa in trasparenza delle competenze, le opportunità di inserimento nel mondo del lavoro: ricerca di lavoro, tirocini, formazione etc.
- Funzionamento e caratteristiche dei differenti attori ed istituzioni che impattano sul percorso di accoglienza e integrazione dei beneficiari servizi:
  - Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali (Scuole di ogni ordine e grado, Servizi sociali, Centri d'incontro e interculturali; etc.);
  - Servizio sanitario (ASL, Ospedali, Consultori, Ambulatori, SERT, ...);
  - Lavoro ed impresa (Centri per l'impiego, INPS, INAIL, CCIAA).

## UC.6

### **“Definire i bisogni ed assistere i R.A.R. nella richiesta e nella fruizione di servizi di assistenza legale”**

***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Definire i bisogni di servizi di assistenza legale e supportare i soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale nella richiesta e fruizione degli stessi.

#### ***Abilità***

- **Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni di assistenza legale dei soggetti migranti**
  - Definire i bisogni di assistenza legale propri dei soggetti migranti.
  - Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.
- **Accompagnare ed assistere i beneficiari nella richiesta e fruizione di servizi di assistenza legale**
  - Garantire assistenza legale, per le diverse situazioni richieste, con particolare riferimento alla preparazione delle commissioni di valutazione sulle domande d'asilo

#### ***Conoscenze minime***

- Tipologie di assistenza legale:
  - Pratiche e le procedure necessarie per la richiesta di status di rifugiato, sulla tutela del diritto d'asilo.
  - Preparazione all'audizione presso la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale.
  - Ricorso ex art. 53 e per quanto riguarda i c.d. dublinati.
  - Procedura di ricongiungimento familiare.
  - Tutela dei minori stranieri non accompagnati.
  - Soprusi, violenze, atti di razzismo di cui sono vittime i migranti: la denuncia.
  - Protezione sociale vittime della tratta.
- Pubblica Sicurezza (Prefettura, Questura, Tribunale, Carcere).

## UC.7

**“Fornire supporto all’apprendimento della lingua italiana ai soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale”**

***Inquadramento EQF: 4***

### ***Risultato generale atteso***

Definire un progetto di insegnamento della lingua italiana rivolto ai soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale.

### ***Abilità***

- **Definire, sulla base dei bisogni individuali e collettivi, i livelli di conoscenza e la programmazione didattica relativa all’insegnamento della lingua italiana ai soggetti migranti**
  - Definire i bisogni formativi degli individui e gruppi di migranti.
  - Definire le modalità di erogazione del servizio di insegnamento della lingua italiana
  - Coordinarsi con le scuole, istituzioni, centri di volontariato per l’erogazione del servizio.

- ***Conoscenze minime***

- 

Analisi fabbisogni linguistici e livelli di conoscenza  
Programmazione didattica

## UC.8

### “Gestire il fund raising e partecipare ai bandi per ottenere finanziamenti”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### **Risultato generale atteso**

Gestire attività di *fund raising*; individuare opportunità di finanziamento e saper costruire proposte in risposta alle linee di finanziamento individuate.

#### ***Abilità***

- **Gestire attività di *fund raising***
- Curare le attività di *fund raising*, definendo la causa e gli obiettivi strategici, mappando le relazioni, pianificando ed organizzando ed implementando la raccolta fondi
- **Sviluppare un progetto in risposta ad un avviso**
- Effettuare una ricognizione delle fonti al fine di individuare i possibili avvisi/bandi di interesse.
- Valutare la coerenza fra le finalità del bando e gli obiettivi della propria organizzazione.
- Utilizzare le tecniche di rappresentazione dei fabbisogni e di progettazione appropriate alle strutture delle *application form* e della logica ad esse sottesa.

#### ***Conoscenze minime***

- Creazione e sviluppo di un'area e attività di *fund raising*
- Sviluppo di un'idea progettuale e scrittura di un progetto
- Principi di gestione amministrativa connessa alla gestione di un Centro SPRAR
- Il lavoro di rete sul territorio

## UC.9

### “Coordinare e gestire il gruppo di lavoro di un centro di accoglienza”

#### ***Inquadramento EQF: 4***

#### ***Risultato generale atteso***

Coordinare le risorse professionali del centro di accoglienza, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.

#### ***Abilità***

- **Coordinare il gruppo di lavoro impegnato nel centro di accoglienza**
  - Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro
  - Gestire correttamente un gruppo di lavoro interdisciplinare
  - Migliorare lo spirito e la collaborazione all'interno del team
  - Generare motivazione
  - Facilitare l'integrazione del team
  - Facilitare le relazioni e la comunicazione tra persone o funzioni chiave all'interno del centro
  - Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse umane presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività

#### ***Conoscenze minime***

- La gestione di un centro d'accoglienza e di un centro di servizi: ruolo e competenze del coordinatore.
- Coordinare i servizi erogati e il personale per prevenire il conflitto con/tra gli ospiti accolti.
- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- La gestione del gruppo di lavoro.
- Tecniche per la realizzazione di un ambiente teso al *problem solving* e alla collaborazione; lo stimolo della creatività; la valorizzazione e l'apporto di ogni singolo membro.
- Tecniche di accompagnamento del gruppo di lavoro al raggiungimento degli obiettivi.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

## UC.10 “Lavorare in sicurezza”

***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale. Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**
  - Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
  - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.11

### **“Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito di accoglienza rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale”**

***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.

## Interprete di Lingua dei Segni Italiana

- **Denominazione del profilo**

Interprete di Lingua dei Segni Italiana (LIS)

- **Definizione**

L'Interprete di Lingua dei Segni Italiana favorisce l'interazione linguistico-comunicativa tra soggetto udente e sordo non udente, mediando il trasferimento del contenuto semantico e simbolico tra le parti, attraverso l'utilizzo delle forme e dei metodi della Lingua dei Segni Italiana. È sua competenza la traduzione, l'interpretariato e l'interpretazione in simultanea o in consecutiva dalla LIS all'italiano e viceversa.

- **Livello**

- Inquadramento EQF: 6

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011: 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

- **Area/settore economico di attività**

- Area professionale del repertorio: Servizi socio-sanitari

- ATECO 2007:

88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

- ADA.22.216.692 - Servizio di mediazione e interpretariato della lingua dei segni

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Esecuzione della diagnosi dell'interpretazione comunicativa.*
- *Identificazione di eventuali impedimenti nella dimensione comunicativo/relazionale.*
- *Utilizzo di approcci comunicativi/comportamentali funzionali alla rimozione dei differenti approcci tra gli attori coinvolti.*
- *Riconoscimento delle esigenze ritmiche dell'interazione comunicativa.*
- *Adeguamento dello stile dell'intervento di mediazione comunicativa alle variazioni nel comportamento comunicativo/relazionale degli attori.*
- *Traduzione morfologia dell'interazione comunicativa in un registro linguistico adeguato alla tipologia di intervento richiesto.*
- *Promozione dello scambio relazionale favorendo l'espressione/soddisfazione completa del fabbisogno comunicativo.*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato:

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

L'Interprete di Lingua dei Segni Italiana opera prevalentemente come lavoratore autonomo e/o collaboratore della pubblica amministrazione, di organizzazioni private e persone fisiche, in svariati contesti quali, ad esempio, Comuni, Regioni, Aziende sanitarie, scuole di ogni ordine e grado, tribunali, mass media, ... in convegni, conferenze, workshop, seminari.

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

L'esercizio della professione non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Tuttavia, il mercato del lavoro richiede il possesso di una qualifica specifica ed esperienza professionale nel settore. L'interprete di Lingua dei segni deve possedere piena padronanza della Lingua dei Segni Italiana e dell'italiano, deve avere una buona cultura generale, curiosità intellettuale e disponibilità all'aggiornamento permanente, attitudine al contatto interpersonale, dovendo garantire rigore intellettuale, tatto e diplomazia, fondati sulle regole etiche e deontologiche richieste dalla professione.

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
<b>Diagnosi dell'interazione comunicativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Leggere ed interpretare le caratteristiche personali, situazionali e contestuali proprie dell'interazione comunicativa mediata.</li><li>• Identificare volontà ed obiettivi della relazione comunicativa e cogliere ogni eventuale indicatore di cambiamento.</li><li>• Identificare l'attitudine comunicativo-relazionale degli attori coinvolti nell'atto comunicativo per adeguare le strategie tecniche, semantiche e simboliche della propria interpretazione alle esigenze dell'interazione comunicativa.</li></ul>
<b>Mediazione comunicativa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interpretare o tradurre l'interazione comunicativa in un registro linguistico ed in uno stile adeguato alla tipologia di intervento.</li><li>• Identificare ed adottare soluzioni operative necessarie all'interazione comunicativa.</li><li>• Adeguare l'interpretazione alle variazioni nel comportamento comunicativo/relazionale degli attori.</li></ul>
<b>Interpretazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interpretare i messaggi dal canale acustico – vocale a quello visivo – gestuale e viceversa e tradurre tipologie testuali (scritte e/o filmate) riconoscendo e riproducendo le differenti articolazioni sintattiche e grammaticali, i diversi stili linguistici e le diverse forme idiomatiche proprie dei differenti codici linguistici utilizzati.</li><li>• Garantire la veridicità, la corrispondenza e la coerenza del messaggio ai fini di una corretta interpretazione e/o traduzione linguistica e transculturale.</li></ul>

## 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 Interprete di Lingua dei Segni Italiana (LIS)"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Interprete LIS"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Effettuare la diagnosi dell'interazione comunicativa"
	UC.5 "Gestire la mediazione comunicativa"
	UC.6 "Realizzare l'interpretazione linguistica"
Gestire i fattori produttivi	UC.7 "Lavorare in sicurezza"
	UC.8 "Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione del servizio"

## 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 Interprete Lingua dei Segni Italiana (LIS)”

#### *Inquadramento EQF: 6*

#### **Risultato generale atteso**

- Conoscere e comprendere il contesto professionale di riferimento, assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo relativamente agli aspetti etici, normativi, contrattuali ed assicurativi.

#### **Abilità**

- **Definire le condizioni della propria prestazione professionale**
  - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile;
  - Stipulare il contratto di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili
- **Definire le condizioni della prestazione del servizio di interpretariato della Lingua dei Segni Italiana**
  - Adottare e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme in vigore ed i principi etici e deontologici applicabili alla professione Interprete Lingua dei Segni Italiana (LIS)
  - Rispettare modalità e tempi di lavoro concordati.
- **Analizzare e conoscere gli aspetti caratteristici del settore di riferimento e dei potenziali contesti di lavoro, le caratteristiche del processo in cui si articola l’attività di interpretariato della lingua dei segni**
  - Conoscere e comprendere i principali processi di erogazione del servizio in esame, nonché gli ambiti di intervento e le attività di riferimento delle diverse professionalità ivi operanti.
  - Saper situare la propria sezione di lavoro all’interno del processo di erogazione del servizio in oggetto.
- **Definire la strategia di mantenimento e sviluppo della propria professionalità**
  - Valutare le possibili evoluzioni professionali nell’ambito del proprio settore, in rapporto alle caratteristiche ed alle dinamiche del mercato
  - Autovalutare i propri bisogni di aggiornamento professionale, attraverso monitoraggio sistematico dell’evoluzione dei sistemi normativi volontari e non.

#### **Conoscenze minime**

- Profilo professionale dell’interprete e macro ambiti di lavoro
- Standard del servizio di interprete della Lingua dei Segni Italiana e loro conseguenze in termini contrattuali, fiscali, previdenziali e di responsabilità civile, CCNL di riferimento
- Macro ambiti di lavoro
- Normativa sull’esercizio della libera professione (l. 4/2013 e s.m.i.) e l’associazionismo
- Etica professionale, codice deontologico e condizioni di lavoro.

## UC.3

### “Gestire le relazioni e la comunicazione con il sistema cliente – Interprete LIS”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Gestire le relazioni con il sistema cliente, attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.

#### ***Abilità***

- **Comprendere i comportamenti dei diversi attori e le dinamiche relazionali del contesto di lavoro**
  - Comprendere i fattori che possono determinare situazioni di potenziale tensione nelle dinamiche relazionali.
  - Comprendere le caratteristiche dei comportamenti attesi dai diversi attori.
  - Individuare le caratteristiche delle dinamiche relazionali ed i segnali di possibile attivazione di conflitti.
- **Gestire le relazioni attraverso l'adozione di comportamenti coerenti con le esigenze di integrazione della propria prestazione professionale nel complessivo processo di lavoro.**
  - Definire e porre in atto comportamenti rivolti a favorire e valorizzare la propria prestazione professionale.
- **Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di attori coinvolti nella relazione.**
  - Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi, a seconda delle loro caratteristiche

#### ***Conoscenze minime***

- Elementi di psicologia della comunicazione, in contesti reali e virtuali.
- Tecniche di comunicazione: ascolto, restituzione.
- Metodologie e strumenti di gestione delle relazioni.
- Tecniche di negoziazione, gestione di situazioni potenzialmente conflittuali.
- Elementi di gestione delle emozioni (rischi del *burn out*) e tecniche di ascolto attivo.

## UC.4

### “Effettuare la diagnosi dell’interazione comunicativa”

#### ***Inquadramento EQF: 6***

#### **Risultato generale atteso**

Analizzare il contesto comunicativo, attraverso la lettura e l’interpretazione delle caratteristiche personali, situazionali e contestuali proprie dell’interazione comunicativa mediata.

#### ***Abilità***

##### **Analizzare il contesto comunicativo**

- Leggere ed interpretare le caratteristiche personali, situazionali e contestuali proprie dell’interazione comunicativa mediata.
- Identificare volontà ed obiettivi della relazione comunicativa e cogliere ogni eventuale indicatore di cambiamento.
- Identificare l’attitudine comunicativo - relazionale degli attori coinvolti nell’atto comunicativo per adeguare le strategie tecniche, semantiche e simboliche della propria interpretazione alle esigenze dell’interazione comunicativa.
- Riconoscere/cogliere le specificità culturali dei due mondi linguistici applicando le conoscenze storiche e sociologiche ad essi collegate
- Modellare/adeguare le proprie competenze tecniche di interpretazione in relazione al contesto e a i partecipanti dell’evento comunicativo

#### ***Conoscenze minime***

- Principi della comunicazione verbale e non verbale
- Antropologia Linguistica e Culturale della sordità.
- Cenni di fisiologia della sordità.
- Psicopedagogia dell’handicap.
- Storia dell’educazione dei sordi con approfondimenti specifici sul contesto socio-storico-culturale italiano ed europeo.
- Sistemi di modellizzazione cognitiva fra due registri espressivi differenti (oralità/scrittura).

## UC.5 “Gestire la mediazione comunicativa”

### ***Inquadramento EQF: 6***

### ***Risultato generale atteso***

Realizzare un'interazione comunicativa efficace ed efficiente, offrendo veridicità, corrispondenza e coerenza del messaggio ai fini della produzione linguistica e transculturale adeguate ed efficaci

### ***Abilità***

- Comprendere ed elaborare velocemente le informazioni del testo in entrata, applicando nel testo in uscita strategie di equivalenza di forma e di contenuto nel rispetto dell'adeguatezza, dell'accuratezza e della fruibilità intertestuale
- Interpretare o tradurre l'interazione comunicativa in un registro linguistico ed in uno stile adeguato alla tipologia di intervento.
- Identificare ed adottare soluzioni operative necessarie all'interazione comunicativa.
- Adeguare l'interpretazione alle variazioni nel comportamento comunicativo/relazionale degli attori.

### ***Conoscenze minime***

- Concetti e tecniche che definiscono l'apparato teorico della mediazione linguistica
- Psicolinguistica
- Antropologia Linguistica e Culturale della sordità
- Principi della comunicazione verbale e non verbale
- Mediazione interculturale

## UC.6 “Realizzare l’interpretazione linguistica”

### ***Inquadramento EQF: 6***

### ***Risultato generale atteso***

Produrre un’interpretazione adeguata ed efficace, selezionando le frasi maggiormente appropriate per contenuto, modalità e contesto di riferimento

### ***Abilità***

Produrre l’interpretazione, garantendo la qualità semantica, sintattica, grammaticale, stilistica del messaggio, nel rispetto dei differenti codici linguistici utilizzati

- Decodificare il messaggio in entrata, comprendendo la produzione vocale/segnica dell’emittente, e riprodurre in modo esaustivo contenuti e significati.
- Interpretare i messaggi dal canale acustico – vocale a quello visivo – gestuale e viceversa e tradurre tipologie testuali (scritte e/o filmate) riconoscendo e riproducendo le differenti articolazioni sintattiche e grammaticali, i diversi stili linguistici e le diverse forme idiomatiche proprie dei differenti codici linguistici utilizzati.
- Costruire espressioni linguistiche attraverso la capacità di utilizzare conoscenze grammaticali, conoscenze metalinguistiche e capacità di compiere astrazioni e generalizzazioni
- Garantire la veridicità, la corrispondenza e la coerenza del messaggio ai fini di una corretta interpretazione e/o traduzione linguistica e transculturale.

### ***Conoscenze minime***

- Tecnica e pratica di interpretazione: interpretazioni L1/L2 e viceversa
- Principi di Linguistica Generale, Linguistica della LIS e della Lingua Italiana
- Linguaggi Settoriali propri dell’Italiano e della LIS
- Dizione e *public speaking*
- Teorie e tecniche di traduzione di testi e filmati dalla LIS all’italiano e viceversa
- Teorie e tecniche di interpretazione consecutiva e simultanea
- Teorie e tecniche di interpretazione in assolo e in team (interprete di ruolo e di sostegno)

## UC.7 “Lavorare in sicurezza”

***Inquadramento EQF: 3***

### ***Risultato generale atteso***

Identificare i soggetti della sicurezza del sistema aziendale e rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro.

### ***Abilità***

#### **– Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario**

- Adottare stili e comportamenti per salvaguardare la propria salute e sicurezza e per evitare incidenti, infortuni e malattie professionali in ogni contesto di lavoro
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico;
- Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio derivato dall'utilizzo di oggetti taglienti;
- Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

### ***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.

## UC.8

### “Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio”

#### ***Inquadramento EQF: 3***

#### ***Risultato generale atteso***

Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.

#### ***Abilità***

##### **– Valutare la qualità del servizio erogato**

- Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda;
- Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno;
- Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

#### ***Conoscenze minime***

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.
- Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.