



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

DIREZIONE GENERALE  
SERVIZIO FORMAZIONE  
SETTORE CONOSCENZE SPECIALISTICHE E BENCHMARKING (CSB)

2016

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE N. 33/9 DEL 30/06/2015 -  
APPROVAZIONE NUOVO PROFILO E AGGIORNAMENTO DEL REPERTORIO  
REGIONALE DEI PROFILI DI QUALIFICAZIONE.

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE DEL SERVIZIO FORMAZIONE  
ROBERTO DONEDDU



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

DIREZIONE GENERALE  
SERVIZIO FORMAZIONE  
SETTORE CONOSCENZE SPECIALISTICHE E BENCHMARKING (CSB)

### **DETERMINAZIONE N. 10708/709 DEL 08.04.2016**

**Oggetto: Deliberazione della Giunta Regionale n. 33/9 del 30/06/2015 - Approvazione nuovo profilo e aggiornamento del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione.**

#### **IL DIRETTORE DEL SERVIZIO FORMAZIONE**

- VISTO lo Statuto Speciale per la Sardegna e le relative norme di attuazione;
- VISTA la Legge Regionale n° 31 del 13.11.1998 concernente "Disciplina del personale regionale e dell'organizzazione degli uffici della Regione";
- VISTO il Decreto dell'Assessore Affari Generali, Personale e Riforma della Regione n° 14668/13 del 17.06.2015 con il quale, dal 01.07.2015, al Dott. Roberto Doneddu sono conferite le funzioni di Direttore del Servizio Formazione presso la Direzione Generale dell'Assessorato del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale;
- VISTE la Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF) del 23/04/2008;
- la Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE);
- VISTA la decisione relativa al "Quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (EUROPASS)" del 15 dicembre 2004;
- VISTA la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente del 18 dicembre 2006;
- VISTO l'Accordo n. 252 del 20 dicembre 2012 sulla referenziazione del sistema italiano delle qualificazioni al quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

DIREZIONE GENERALE  
SERVIZIO FORMAZIONE  
SETTORE CONOSCENZE SPECIALISTICHE E BENCHMARKING (CSB)

- permanente (EQF) di cui alla Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008;
- VISTO il Dlgs 16 gennaio 2013, n. 13 sulla definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92;
- VISTO il decreto interministeriale del 30.06.2015 concernente la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'art. 8 del d.lgs. n. 13/2013;
- VISTA la deliberazione della Giunta Regionale n. 33/9 del 30/06/2015 con la quale è approvato l'Impianto del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione della Sardegna ed è stata revocata la Deliberazione di Giunta Regionale n. 33-9 del 2009 relativa al Repertorio Regionale delle Figure Professionali (R.R.F.P.);
- VISTA la determinazione n. 4456/46682 del 28.10.2015 di approvazione della versione preliminare del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione;
- VISTA la determinazione n. 4501/47228 del 02.11.2015 di approvazione della procedura operativa di manutenzione del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione;
- VISTA la determinazione n. 4682/274 del 19.02.2016 di approvazione nuovi profili e aggiornamento del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione;
- VISTA la proposta di modifica/integrazione del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione inviata dal soggetto abilitato (Servizio Formazione) attraverso i servizi on-line del SIL Sardegna;
- RITENUTO necessario, a seguito della verifica di ammissibilità e della valutazione tecnica dei contenuti effettuata dal Servizio Formazione secondo quanto previsto dalla determinazione n. 4501/47228 del 02.11.2015, inserire nel Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione, il seguente Profilo di Qualificazione che si allega alla presente e ne costituisce parte integrante e sostanziale:
- Codice Profilo 56127 "Mediatore interculturale junior";



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

DIREZIONE GENERALE  
SERVIZIO FORMAZIONE  
SETTORE CONOSCENZE SPECIALISTICHE E BENCHMARKING (CSB)

RITENUTO pertanto necessario aggiornare il Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione, consultabile sul portale SIL Sardegna all'indirizzo <http://www.sardegna lavoro.it/>;

ASSUME la seguente

### DETERMINAZIONE

ART. 1 Per le motivazioni indicate in premessa, è aggiornato il Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione, consultabile sul portale SIL Sardegna all'indirizzo <http://www.sardegna lavoro.it/> con l'inserimento del seguente Profilo di Qualificazione che si allega alla presente e ne costituisce parte integrante e sostanziale:

- Codice Profilo 56127 "Mediatore interculturale junior".

La versione integrale della Determinazione è pubblicata sul BURAS e sul sito internet della Regione Autonoma della Sardegna.

La presente Determinazione è trasmessa al Direttore Generale ai sensi dell'art. 21, VII comma, L.R. n° 31 del 13.11.1998 e, ai sensi del IX comma del medesimo articolo è altresì comunicata all'Assessore del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale.

**Il Direttore del Servizio**

Roberto Doneddu

*(Firma digitale)*

Resp. Settore Conoscenze Specialistiche e Benchmarking (CSB) M. Girau  
Istruttore G. Simone

---

<sup>1</sup> Documento firmato digitalmente secondo le indicazioni sulla dematerializzazione contenute nella D.G.R. n. 71/40 del 16.12.2008, ai sensi e per gli effetti dell'art. 20 comma 2 del d.lgs. 7 marzo 2005, n.82, "Codice dell'Amministrazione Digitale".



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

DIREZIONE GENERALE  
SERVIZIO FORMAZIONE  
SETTORE CONOSCENZE SPECIALISTICHE E BENCHMARKING (CSB)

### Profilo di Qualificazione

Profilo	56127 - MEDIATORE INTERCULTURALE JUNIOR
Descrizione	Il Mediatore inter-culturale è in grado di individuare e veicolare i bisogni dell'utente straniero, assisterlo e facilitarlo ad inserirsi nel paese ospitante, svolgere attività di raccordo tra l'utente e la rete dei servizi presenti sul territorio, promuovere interventi rivolti alla diffusione della inter-culturalità.
Settore	Servizi socio sanitari
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello B

### Contesto di esercizio

Contesto di esercizio	L'attività professionale è svolta prevalentemente con contratti di collaborazione a progetto o attraverso incarichi di prestazione professionale. In alcuni casi sono previste forme di inserimento più stabile, generalmente in imprese del terzo settore che gestiscono alcuni servizi a seguito di affidamento da parte della pubblica amministrazione
Livello EQF	5
Raccordo Quadro Nazionale	-

### Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni	3.4.5.1.0 - Assistenti sociali 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
ATECO 2007	Q-88.99 - Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca

### Altri Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	-
Repertorio IFP	-



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

DIREZIONE GENERALE  
SERVIZIO FORMAZIONE  
SETTORE CONOSCENZE SPECIALISTICHE E BENCHMARKING (CSB)

**Area di attività n°1**

Codice AdA	9999157
Denominazione AdA	Predisposizione del piano di accompagnamento/assistenza
Descrizione della performance	Definire il progetto di accompagnamento/assistenza e di relazione fra utente ed operatori dei servizi, individuando l'adeguato livello di mediazione

**Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)**

Codice unità di competenza	772
Abilità	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Collaborare con gli altri operatori del gruppo di lavoro o dell'équipe di riferimento per la predisposizione del piano nei casi in cui l'intervento di mediazione si collochi in un processo di supporto più ampio ed articolato</li><li>2. Formalizzare le direttrici del servizio di accompagnamento in un piano strutturato di intervento</li><li>3. Individuare le soluzioni di assistenza/accompagnamento più adeguate alle esigenze esplicitate dall'utente</li><li>4. Selezionare il livello di intervento, valutando l'opportunità (necessità di effettuare un intervento di sola mediazione linguistica o anche di mediazione culturale)</li></ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Caratteristiche e dinamiche dei fenomeni migratori relativamente al contesto territoriale in cui si opera</li><li>2. Normativa di riferimento e modelli organizzativi dei servizi di pubblica utilità presenti sul territorio al fine di rapportarsi correttamente con il gruppo di lavoro o l'équipe di riferimento nella formulazione del piano di intervento</li><li>3. Tecniche di progettazione di servizi di assistenza/accompagnamento per la messa a punto e la formalizzazione di un piano di intervento</li></ol>
Livello EQF	5

**Area di attività n°2**

Codice AdA	9999158
Denominazione AdA	Realizzazione e sviluppo del piano di accompagnamento
Descrizione della performance	Realizzare le attività previste nel piano, favorendo la relazione efficace fra utente e operatori dei servizi attivati, trasferendo le informazioni necessarie, secondo il livello di intervento previsto

**Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)**

Codice unità di competenza	773
----------------------------	-----



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Abilità	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accompagnare la comunicazione linguistica fra utente e operatori dei servizi, in una logica di comprensione reciproca</li><li>2. Decodificare i codici comunicativi non espressi, in modo da facilitare i meccanismi di comprensione</li><li>3. Illustrare i modelli ed il funzionamento dei servizi e delle istituzioni, verificando che l'utente ne comprenda le principali caratteristiche e le eventuali differenze rispetto al paese d'origine</li><li>4. Illustrare le modalità e le regole di accesso ai servizi, verificando che l'utente comprenda il percorso di accesso</li><li>5. Informare l'utente su diritti e doveri della sua condizione di cittadino straniero rispetto al contesto di riferimento ed alla tipologia di servizi attivati</li><li>6. Rimuovere l'insorgere di ostacoli che possono impedire una efficace relazione comunicativa tra utente ed operatore/i</li><li>7. Trasferire elementi conoscitivi all'utente, relativamente alla realtà sociale ed organizzativa del contesto di riferimento</li><li>8. Verificare che l'utente e gli operatori siano in grado di interpretare in maniera corretta i rispettivi codici di comunicazione, eventualmente fornendo ulteriori strumenti/informazioni utili alla comprensione reciproca</li></ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lingua scritta d'origine o lingua veicolare delle persone con cui si entra in contatto per redigere materiali informativi, comunicati e avvisi</li><li>2. Modalità di funzionamento dei servizi socio-sanitari, lavorativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari presenti sul territorio, in modo da illustrarne le modalità e le condizioni di accesso</li><li>3. Normativa e legislazione comunitaria, nazionale e regionale sull'immigrazione per illustrare diritti e doveri dei cittadini immigrati</li><li>4. Principi psico-socio-educativi per la gestione delle relazioni interculturali</li><li>5. Tecniche di interpretariato per l'accompagnamento della comunicazione fra utente e operatori dei servizi</li><li>6. Tecniche di traduzione per la redazione di materiali informativi inerenti il servizio attivato</li><li>7. Usi, consuetudini e religione dei paesi d'origine delle persone con cui si entra in contatto per interpretarne i codici culturali</li></ol>
Livello EQF	5



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

### Area di attività n°3

Codice AdA	9999159
Denominazione AdA	Individuazione e analisi dei bisogni e delle risorse dell'utente/immigrato
Descrizione della performance	Supportare l'utente nell'espressione corretta ed esaustiva dei bisogni, individuando i disagi linguistici e culturali dovuti alla condizione di migrante, e nell'analisi delle risorse personali e/o di rete potenzialmente attivabili.

### Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

Codice unità di competenza	774
Abilità	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dialogare con l'utente, comprendendo e interpretando linguaggio e significati della comunicazione nella lingua d'origine o lingua veicolare;</li><li>2. Guidare ed agevolare la narrazione dell'utente, in modo da ricostruire l'insieme delle risorse personali e di rete eventualmente attivabili;</li><li>3. Guidare l'esposizione dell'utente, per raccogliere in maniera esaustiva il quadro dei suoi bisogni</li><li>4. Selezionare le informazioni raccolte, individuando fra l'insieme dei bisogni esplicitati quelli ai quali è necessario/possibile dare risposta</li><li>5. Selezionare le informazioni raccolte, valutando la quantità e la qualità delle risorse potenzialmente attivabili per rispondere alle esigenze rilevate.</li></ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lingua orale d'origine, o lingua veicolare, delle persone con cui si entra in contatto per comprenderne le richieste e attivare il flusso comunicativo</li><li>2. Lingua scritta d'origine, o lingua veicolare per valutare ed interpretare eventuali documenti in possesso dell'utente</li><li>3. Principi psico-socio-educativi applicati alle relazioni interculturali</li><li>4. Tecniche di ascolto attivo per la gestione del colloquio</li><li>5. Tecniche di base della comunicazione per la gestione del colloquio</li><li>6. Usi, consuetudini e religione dei paesi d'origine delle persone con cui si entra in contatto per stimare il peso del background culturale e religioso e valutare le possibili modalità di approccio ai servizi</li></ol>
Livello EQF	5



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

#### Area di attività

Codice AdA	9999157
Denominazione AdA	Predisposizione del piano di accompagnamento/assistenza
Descrizione della performance	Definire il progetto di accompagnamento/assistenza e di relazione fra utente ed operatori dei servizi, individuando l'adeguato livello di mediazione
Osservabilità	A proposito delle tipologie di prova applicabili all'UC, si rileva che, per i diversi vincoli di natura soprattutto temporale e socio-organizzativa che la caratterizzano, la prestazione non può essere realizzata in condizioni del tutto controllate e aderenti alla realtà lavorativa.
Tipologia di performance	Per quanto riguarda la tipologia di performance, nella UC prevale una dimensione di processo. Risulta opportuno, in questo caso, analizzare la performance del candidato nell'ambito, ad esempio, della definizione di criteri, modalità e tempi per definire un progetto di accompagnamento nei confronti di una persona straniera. La tipologia di prova che meglio risponde a tale esigenza è rappresentata dal project work.
Visibilità	Per quanto riguarda il terzo criterio, la prestazione risulta poco visibile: è dunque necessario prevedere, oltre alla prova tecnico-pratica, delle prove integrative (colloquio e specifiche prove oggettive di conoscenza) per esplicitare sia i criteri seguiti nella realizzazione della performance, che alcune conoscenze specialistiche
Tipologia di prova preferibile	Project-work
Tipologia di prova integrativa	-
Tipologia di prova adatta	-

#### Unità di competenza

Codice unità di competenza	772
Livello EQF	5
Abilità	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Collaborare con gli altri operatori del gruppo di lavoro o dell'équipe di riferimento per la predisposizione del piano nei casi in cui l'intervento di mediazione si collochi in un processo di supporto più ampio ed articolato</li><li>2. Formalizzare le direttrici del servizio di accompagnamento in un piano strutturato di intervento</li><li>3. Individuare le soluzioni di assistenza/accompagnamento più adeguate alle esigenze esplicitate dall'utente</li><li>4. Selezionare il livello di intervento, valutando l'opportunità (necessità di effettuare un intervento di sola mediazione linguistica o anche di mediazione culturale)</li></ol>



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Caratteristiche e dinamiche dei fenomeni migratori relativamente al contesto territoriale in cui si opera</li><li>2. Normativa di riferimento e modelli organizzativi dei servizi di pubblica utilità presenti sul territorio al fine di rapportarsi correttamente con il gruppo di lavoro o l'équipe di riferimento nella formulazione del piano di intervento</li><li>3. Tecniche di progettazione di servizi di assistenza/accompagnamento per la messa a punto e la formalizzazione di un piano di intervento</li></ol>
------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Profili di Qualificazione associati**



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

#### Area di attività

Codice AdA	9999158
Denominazione AdA	Realizzazione e sviluppo del piano di accompagnamento
Descrizione della performance	Realizzare le attività previste nel piano, favorendo la relazione efficace fra utente e operatori dei servizi attivati, trasferendo le informazioni necessarie, secondo il livello di intervento previsto
Osservabilità	A proposito delle tipologie di prova applicabili all'UC, si rileva che, per i diversi vincoli di natura soprattutto temporale e socio-organizzativa che la caratterizzano, la prestazione non può essere realizzata in condizioni del tutto controllate e aderenti alla realtà lavorativa.
Tipologia di performance	Per quanto riguarda la tipologia di performance, nella UC prevale una dimensione di processo. Risulta opportuno, in questo caso, osservare la performance del candidato nell'ambito di una prova tecnico-pratica in cui è richiesto di definire criteri, strategie e modalità da seguire per garantire un efficace scambio di informazioni tra un utente straniero e operatori dei servizi che lo hanno in carico. La tipologia di prova che meglio risponde a tale esigenza è rappresentata dal project work.
Visibilità	Per quanto riguarda il terzo criterio, la prestazione risulta parzialmente visibile: sarà necessario dunque prevedere una integrazione (ad es. attraverso un colloquio, o specifiche prove oggettive di conoscenza) per esplicitare sia i criteri seguiti nella realizzazione della performance, che alcune conoscenze specialistiche
Tipologia di prova preferibile	Project-work
Tipologia di prova integrativa	-
Tipologia di prova adatta	-

#### Unità di competenza

Codice unità di competenza	773
Livello EQF	5



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Abilità	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accompagnare la comunicazione linguistica fra utente e operatori dei servizi, in una logica di comprensione reciproca</li><li>2. Decodificare i codici comunicativi non espressi, in modo da facilitare i meccanismi di comprensione</li><li>3. Illustrare i modelli ed il funzionamento dei servizi e delle istituzioni, verificando che l'utente ne comprenda le principali caratteristiche e le eventuali differenze rispetto al paese d'origine</li><li>4. Illustrare le modalità e le regole di accesso ai servizi, verificando che l'utente comprenda il percorso di accesso</li><li>5. Informare l'utente su diritti e doveri della sua condizione di cittadino straniero rispetto al contesto di riferimento ed alla tipologia di servizi attivati</li><li>6. Rimuovere l'insorgere di ostacoli che possono impedire una efficace relazione comunicativa tra utente ed operatore/i</li><li>7. Trasferire elementi conoscitivi all'utente, relativamente alla realtà sociale ed organizzativa del contesto di riferimento</li><li>8. Verificare che l'utente e gli operatori siano in grado di interpretare in maniera corretta i rispettivi codici di comunicazione, eventualmente fornendo ulteriori strumenti/informazioni utili alla comprensione reciproca</li></ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lingua scritta d'origine o lingua veicolare delle persone con cui si entra in contatto per redigere materiali informativi, comunicati e avvisi</li><li>2. Modalità di funzionamento dei servizi socio-sanitari, lavorativi, educativi, scolastici, amministrativi e giudiziari presenti sul territorio, in modo da illustrarne le modalità e le condizioni di accesso</li><li>3. Normativa e legislazione comunitaria, nazionale e regionale sull'immigrazione per illustrare diritti e doveri dei cittadini immigrati</li><li>4. Principi psico-socio-educativi per la gestione delle relazioni interculturali</li><li>5. Tecniche di interpretariato per l'accompagnamento della comunicazione fra utente e operatori dei servizi</li><li>6. Tecniche di traduzione per la redazione di materiali informativi inerenti il servizio attivato</li><li>7. Usi, consuetudini e religione dei paesi d'origine delle persone con cui si entra in contatto per interpretarne i codici culturali</li></ol>

**Profili di Qualificazione associati**

#### Area di attività

Codice AdA	9999159
Denominazione AdA	Individuazione e analisi dei bisogni e delle risorse dell'utente/immigrato
Descrizione della performance	Supportare l'utente nell'espressione corretta ed esaustiva dei bisogni, individuando i disagi linguistici e culturali dovuti alla condizione di migrante, e nell'analisi delle risorse personali e/o di rete potenzialmente attivabili.
Osservabilità	A proposito delle tipologie di prova applicabili all'UC, si rileva che, soprattutto a causa dei vincoli socio-organizzativi (si tratta infatti di una ADA che si fonda sull'interazione con l'utente), la prestazione non può essere realizzata in condizioni aderenti alla realtà lavorativa. Per questi motivi, in sede di valutazione della performance, è necessario prevedere prove integrative come ad esempio un role-playing.
Tipologia di performance	Per quanto riguarda la tipologia di performance, nella UC prevale una dimensione di processo. Risulta opportuno, in questo caso, analizzare la performance del candidato nell'ambito, ad esempio, della definizione di criteri, modalità e tempi per effettuare una accurata analisi e diagnosi dei bisogni e delle risorse personali e/o di rete in possesso della persona. La tipologia di prova che meglio risponde a tale esigenza è rappresentata dal project work.
Visibilità	Per quanto riguarda il terzo criterio, la prestazione risulta poco visibile: è dunque necessario prevedere, oltre alla prova tecnico-pratica, delle prove integrative (colloquio e specifiche prove oggettive di conoscenza) per esplicitare sia i criteri seguiti nella realizzazione della performance, che alcune conoscenze specialistiche.
Tipologia di prova preferibile	Project-work
Tipologia di prova integrativa	Role-playing
Tipologia di prova adatta	-

#### Unità di competenza

Codice unità di competenza	774
Livello EQF	5
Abilità	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dialogare con l'utente, comprendendo e interpretando linguaggio e significati della comunicazione nella lingua d'origine o lingua veicolare;</li><li>2. Guidare ed agevolare la narrazione dell'utente, in modo da ricostruire l'insieme delle risorse personali e di rete eventualmente attivabili;</li><li>3. Guidare l'esposizione dell'utente, per raccogliere in maniera esaustiva il quadro dei suoi bisogni</li><li>4. Selezionare le informazioni raccolte, individuando fra l'insieme dei bisogni esplicitati quelli ai quali è necessario/possibile dare risposta</li><li>5. Selezionare le informazioni raccolte, valutando la quantità e la qualità delle risorse potenzialmente attivabili per rispondere alle esigenze rilevate.</li></ol>



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

**ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE**

DIREZIONE GENERALE  
SERVIZIO FORMAZIONE  
SETTORE CONOSCENZE SPECIALISTICHE E BENCHMARKING (CSB)

Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Lingua orale d'origine, o lingua veicolare, delle persone con cui si entra in contatto per comprenderne le richieste e attivare il flusso comunicativo</li><li>2. Lingua scritta d'origine, o lingua veicolare per valutare ed interpretare eventuali documenti in possesso dell'utente</li><li>3. Principi psico-socio-educativi applicati alle relazioni interculturali</li><li>4. Tecniche di ascolto attivo per la gestione del colloquio</li><li>5. Tecniche di base della comunicazione per la gestione del colloquio</li><li>6. Usi, consuetudini e religione dei paesi d'origine delle persone con cui si entra in contatto per stimare il peso del background culturale e religioso e valutare le possibili modalità di approccio ai servizi</li></ol>
------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------