

## C

### **Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (Cnel)**

Organo di consulenza delle Camere e del Governo per le materie e secondo le funzioni che gli sono attribuite dalla legge. Ha l'iniziativa legislativa e può contribuire all'elaborazione della legislazione economica e sociale secondo i principi ed entro i limiti stabiliti dalla legge.

### **Cultura**

Insieme di aspetti che caratterizzano una persona, un gruppo di persone o una popolazione, comprendenti:

- nazionalità;
- lingua;
- religione;
- usi e costumi (es. abbigliamento, abitudini alimentari);
- istruzione e conoscenze;
- modo di pensare e di comportarsi.

## E

### **Empatia**

Termine di etimologia greca (composto da *en* = in e *pathos* = sentire, soffrire), indicante la capacità di immedesimarsi in un'altra persona fino a coglierne i pensieri e gli stati d'animo.

## F

### **Front-office**

Tipologia di servizio espletato all'interno delle strutture sanitarie (es. Asl, ospedali, poliambulatori), che prevede lo svolgimento di turni, dal lunedì alla domenica, secondo gli orari di apertura al pubblico delle strutture di riferimento. Inoltre, consente di conoscere e comprendere le esigenze prioritarie di salute degli utenti, attivando una rete di collaborazione con i servizi sanitari e socio-sanitari delle strutture stesse, per la presa in cura della persona.

## I

### **Interculturalità**

Termine dal significato molto ampio, riconducibile all'incontro e all'interazione tra persone, o gruppi di persone, provenienti da contesti culturali diversi da quello in cui si è "alfabetizzati".

## **L**

### **Linee di indirizzo**

Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale, redatte, nell'ambito di un progetto cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini dei Paesi terzi (2007 – 2013), dal Gruppo di lavoro istituzionale per la promozione della mediazione interculturale coordinato dal Ministero dell'interno, il 21/12/2009.

## **M**

### **Mediatore interculturale**

La più recente definizione di mediatore interculturale si trova nel "Dossier di sintesi del giugno 2014 relativo alla qualifica del mediatore interculturale", a cura del Gruppo di lavoro istituzionale sulla mediazione interculturale, coordinato dal Ministero dell'interno, secondo cui «Il mediatore interculturale è un operatore sociale in grado di realizzare interventi di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione non professionale e di mediazione sociale; promuovere la mediazione interculturale come dispositivo di sistema nelle politiche di integrazione; ottimizzare la rete e migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi; potenziare il ruolo professionale del mediatore e trasferire il know-how a mediatori junior e operatori dei servizi».

### **Migrante**

Il migrante, secondo il sociologo tedesco Georg Simmel, «non è colui che viaggia ma colui che si sposta per soggiornare altrove, che lascia la sua comunità d'origine per andare a stabilirsi in un'altra».

## **S**

### **Strutture di accoglienza**

Strutture governative destinate ad accogliere gli stranieri giunti sul territorio nazionale, organizzate dal Ministero dell'interno e gestite dagli Enti locali.