

## Panoramica delle competenze operative Specialista della migrazione con attestato professionale federale

campi di competenze operative ↓

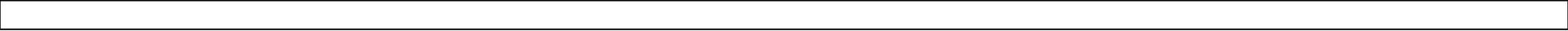
competenze operative →

<b>A</b>	<b>Operare e comunicare in un contesto interculturale</b>	A1 – assumere il proprio compito e il proprio ruolo professionale e riflettervi	A2 – comunicare e operare nei contesti sociali e legati alla migrazione, con la consapevolezza del proprio ruolo	A3 – condurre colloqui con singoli o in piccoli gruppi (ad es. famiglie)	A4 – operare in maniera preventiva e adottare le misure adeguate in caso di crisi e di conflitti
<b>B</b>	<b>Consigliare le persone con passato migratorio</b>	B1 – chiarire il proprio compito, la situazione e i bisogni	B2 – informare e consigliare le persone sulle questioni legate all'integrazione e alla migrazione e indirizzarle verso servizi specializzati	B3 – documentare i colloqui	
<b>C</b>	<b>Accompagnare le persone con passato migratorio durante il loro processo di integrazione</b>	C1 – instaurare, mantenere e terminare una relazione professionale	C2 – fornire alle persone le capacità di gestire autonomamente la loro vita quotidiana ( <i>Empowerment</i> /responsabilizzazione)	C3 – sostenere le persone nel loro processo di inserimento sociale e professionale e della formazione scolastica o professionale	C4 – accompagnare e aiutare le persone a gestire i momenti critici
<b>D</b>	<b>Assistere le persone con passato migratorio, in particolare durante la procedura di asilo</b>	D1 – fornire informazioni sulla procedura d'asilo e la vita in Svizzera	D2 – aiutare le persone nelle questioni finanziarie e amministrative	D3 – organizzare un alloggio adeguato ai bisogni e aiutare le persone nelle questioni legate all'alloggio	D4 – organizzare le offerte per la gestione della vita quotidiana orientandosi ai bisogni delle persone assistite
		D5 – sostenere l'accesso alle strutture esistenti e seguirne l'evoluzione			
<b>E</b>	<b>Collaborare nell'équipe e nelle reti</b>	E1 – nell'ambito del proprio compito, collaborare in modo interdisciplinare in una rete specializzata, dedicata a compiti specifici	E2 – elaborare informazioni in modo appropriato e inoltrarle ai membri dell'équipe o della rete	E3 – partecipare all'elaborazione di processi lavorativi nell'équipe e assumersi la responsabilità professionale per il proprio compito	
<b>F</b>	<b>In un'organizzazione, partecipare alla definizione dei compiti e organizzarli</b>	F1 – assumere il proprio ruolo e compito nell'organizzazione e fornire informazioni in merito agli obiettivi, al raggiungimento degli obiettivi e alle caratteristiche della qualità del proprio lavoro	F2 – rendere conto al datore di lavoro o a terzi sul proprio lavoro e sugli obiettivi raggiunti	F3 – pianificare e organizzare il proprio lavoro e le misure legate a progetti per il e assieme al gruppo target	F4 – documentare il proprio lavoro e gestire le cartelle degli utenti e dei clienti secondo direttive interne o esterne

**Livello professionale richiesto:**

A. Operare e comunicare in un contesto interculturale			
Descrizione del campo di competenze operative	<p>Gli specialisti della migrazione dispongono di competenze trasversali quali operare e comunicare in un contesto interculturale e riflettere sul proprio operato. Tali competenze sono essenziali per la professione, talvolta caratterizzano quest'ultima e sono molto importanti in tutti gli altri campi d'azione. Per questo motivo sono menzionate qui e in altre posizioni del profilo di qualificazione.</p> <p>Conformemente al compito assegnato loro, gli specialisti della migrazione (SpM) gestiscono le relazioni con le persone con passato migratorio nella consapevolezza del proprio ruolo. Affrontano le persone in quanto individui, con stima, tolleranza e rispetto. In questo contesto possono operare un cambiamento di prospettiva e comprendere e rispettare realtà e percezioni differenti e, su tale base, instaurare una collaborazione. Gli SpM riconoscono e rispettano la storia di vita delle persone con passato migratorio, indipendentemente dai propri valori e comunicano perciò in modo adeguato.</p> <p>Gli SpM riflettono sulla propria identità e sul proprio ruolo professionali, individualmente o nell'équipe, in particolare sulla conformità del proprio ruolo, la questione della distanza e della vicinanza, del potere e della dipendenza e delle attese nei confronti dell'interlocutore. Sono inoltre in grado di elaborare con professionalità situazioni conflittuali di intensità e complessità da lievi a normali e sono consapevoli dei propri limiti.</p>		
Contesto	<p>Gli SpM lavorano a diretto contatto con le persone con passato migratorio, e operano in campi di lavoro differenti, vale a dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ il settore dell'asilo</li> <li>▪ il settore dell'integrazione</li> <li>▪ le istituzioni sociali, sanitarie e della formazione</li> <li>▪ le amministrazioni pubbliche e i servizi competenti in materia di migrazione</li> </ul>		
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni		
	Competenze professionali	Competenze metodologiche	Competenze personali e sociali
A1 – assumere il proprio compito e il proprio ruolo professionale e riflettervi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sulla base del proprio compito nell'organizzazione, lavorare in conformità con il proprio ruolo professionale concreto e i relativi limiti</li> <li>• conoscere il proprio campo di competenze e il margine di manovra nell'ambito del mandato e tenerne conto durante il proprio lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fissare delle priorità</li> <li>• orientarsi nell'organizzazione</li> <li>• prendere delle decisioni e difenderle con la consapevolezza del proprio ruolo</li> <li>• saper interpretare e spiegare in maniera comprensibile il proprio ruolo, compito e campo di competenze alle persone con passato migratorio</li> <li>• garantire l'attuazione e la qualità del proprio compito</li> <li>• trarre conclusioni rilevanti per il proprio operato dai risultati delle valutazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• riflettere, soli e nell'équipe, in maniera critica e da più punti di vista, sul proprio ruolo, sulle proprie esperienze e attività professionali, discuterne ed eventualmente adattarli</li> <li>• impegnarsi nello sviluppo della propria organizzazione, consapevoli del proprio ruolo, e rappresentarvi gli interessi delle persone con passato migratorio</li> <li>• rispettare i limiti e l'integrità delle altre persone e riflettere sul proprio operato per quanto riguarda le questioni di potere e di dipendenza</li> <li>• riconoscere le possibilità di aiuto e le competenze professionali proprie e dell'équipe e affrontare in maniera adeguata le trasgressioni dei limiti</li> <li>• aggiornare regolarmente le proprie conoscenze professionali</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>delimitare le proprie azioni nella pratica professionale dalle proprie esperienze personali in materia di migrazione</li> </ul>
A2 – comunicare e operare nei contesti sociali e legati alla migrazione, consapevoli del proprio ruolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>conoscere i modelli e gli approcci della comunicazione interpersonale e interculturale e tenerne conto nel proprio lavoro</li> <li>disporre di conoscenze di base sulle cause e le ripercussioni della migrazione e tener conto della loro importanza durante il proprio lavoro</li> <li>disporre di conoscenze di base degli attuali approcci teorici in materia di cultura, etnicizzazione, etnocentrismo, discriminazione e razzismo e utilizzare correttamente la relativa terminologia specifica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>utilizzare, nel contesto interculturale, i propri metodi di lavoro in modo consapevole e adattandoli</li> <li>adattare la propria comunicazione ai contenuti e ai destinatari (persone con passato migratorio, membri della rete o dell'organizzazione, persone singole o gruppi)</li> <li>rendere comprensibili fattispecie complesse (stabilire delle priorità, semplificare, renderle visibili senza snaturare i fatti)</li> <li>verificare se le informazioni sono state comprese correttamente</li> <li>utilizzare approcci di discussione motivanti</li> <li>organizzare e condurre colloqui con il coinvolgimento di interpreti interculturali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>operare un cambiamento di prospettiva nella situazione interculturale e agire riflettendo e in modo adeguato in funzione della situazione, della persona, del compito e del proprio ruolo</li> <li>trattare le persone con attenzione, rispetto, interesse, tolleranza, apertura e senza pregiudizi</li> <li>tener conto, nel proprio lavoro, dei propri valori personali e della molteplicità di valori e sistemi di riferimento individuali</li> <li>individuare, su sé stessi e sugli altri, gli atteggiamenti discriminatori, i pregiudizi e altri cliché culturali e trovare un modo utile per gestirli in funzione della situazione</li> <li>riconoscere gli effetti dell'empatia e dell'autenticità sulla comunicazione e agire di conseguenza</li> </ul>
A3 – condurre colloqui con singoli o in piccoli gruppi (ad es. famiglie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>valutare secondo la situazione la possibilità d'impiego di diversi modelli e approcci della comunicazione interpersonale e interculturale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>preparare i colloqui in funzione degli obiettivi perseguiti</li> <li>riconoscere gli aspetti non verbali e paraverbali della comunicazione e reagire in maniera adeguata e/o sfruttarli</li> <li>analizzare lo svolgimento e il contenuto dei colloqui o delle interviste in vista di eventuali miglioramenti o correzioni</li> <li>comunicare in modo comprensibile, congruente e in maniera da instaurare confidenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>oggettivare le fattispecie e dichiarare le valutazioni soggettive come tali</li> <li>essere consapevoli dell'effetto della propria lingua, voce, mimica e dei propri gesti e se necessario adattarli o spiegarli</li> <li>sapersi mostrare curiosi, aperti, flessibili e creativi</li> <li>rispettare i principi del segreto d'ufficio, della confidenzialità, della neutralità e dell'obiettività durante i colloqui</li> </ul>
A4 – operare in maniera preventiva e adottare le misure adeguate in caso di crisi o di conflitti	<ul style="list-style-type: none"> <li>riconoscere crisi e conflitti in contesti sociali</li> <li>tener conto, nel corso del proprio lavoro, della dinamica di sviluppo dei conflitti sociali (modello di conflitto) e di crisi</li> <li>tener conto, durante il proprio lavoro, delle possibilità d'intervento e dei metodi di riduzione dei conflitti (de-escalation)</li> <li>essere consapevoli delle differenze individuali nella gestione di conflitti e crisi e tenerne conto nel proprio lavoro</li> <li>riconoscere possibili fonti di conflitti e rischi di crisi nel contesto della migrazione e dell'integrazione e tenerne conto nel proprio lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>riconoscere per tempo le crisi e le situazioni potenzialmente conflittuali e operare di conseguenza</li> <li>in caso di crisi o di conflitti, prendere provvedimenti orientati alle soluzioni</li> <li>prendere delle precauzioni per la propria sicurezza</li> <li>consigliare e aiutare le persone confrontate con conflitti e crisi sociali per permettere loro di trovare delle soluzioni</li> <li>riconoscere i limiti delle proprie competenze e se del caso coinvolgere degli operatori specializzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>in occasione di conflitti e situazioni di crisi mantenere la visione generale, operare riflettendo e consapevoli del proprio ruolo e prendere le distanze</li> </ul>



B. Consigliare le persone con passato migratorio			
Descrizione del campo di competenze operative	<p>Grazie al loro contatto diretto con le persone con passato migratorio, gli SpM ricoprono perlopiù il ruolo di consulenti nelle situazioni concrete della vita quotidiana. L'estensione e il contenuto della consulenza dipendono dal rispettivo profilo della professione. Spesso il limite tra informazione e consulenza è fluttuante. L'attività di consulente degli SpM non sostituisce l'offerta dei servizi specializzati e spesso ricopre la funzione di piattaforma, vale a dire di intermediazione verso offerte specializzate (ad es. orientamento professionale, consulenza familiare, aiuto sociale e molti altri).</p> <p>Gli SpM sono spesso le prime persone di riferimento per le persone con passato migratorio. Per questo motivo, di regola, le consulenze tra gli SpM e i singoli, le coppie o le famiglie si svolgono nell'ambito di primi contatti, contatti ripetuti o continui. Per ogni caso concreto, gli SpM chiariscono il proprio compito e le esigenze delle persone con passato migratorio. Reagiscono in maniera appropriata, definiscono le prossime tappe, informano, delimitano il proprio operato e indirizzano le persone con passato migratorio ai prossimi servizi. In particolare gli SpM le accompagnano al momento della presa di contatto con i servizi specializzati. Gli SpM dispongono inoltre di ottime conoscenze del settore della migrazione e dell'integrazione e delle relative offerte specializzate. Conoscono però pure le strutture esistenti e le prestazioni e le offerte corrispondenti che tali strutture propongono per il gruppo target.</p>		
Contesto	<p>Gli SpM lavorano a diretto contatto con le persone con passato migratorio, e operano in diversi campi di lavoro, vale a dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nel settore dell'asilo</li> <li>▪ nel settore dell'integrazione</li> <li>▪ nelle istituzioni sociali, sanitarie e della formazione</li> <li>▪ nelle amministrazioni pubbliche e nei servizi competenti in materia di migrazione</li> </ul>		
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni		
	Competenze professionali	Competenze metodologiche	Competenze personali e sociali
B1 – chiarire il proprio compito, la situazione e i bisogni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscere le basi legali, le procedure amministrative, i sistemi e le strutture di sostegno rilevanti per il settore dell'asilo, della migrazione e dell'integrazione o saper consultare le leggi, le ordinanze e le altre fonti corrispondenti, interpretarle correttamente e saperne tener conto nel proprio lavoro quotidiano</li> <li>• conoscere gli aspetti e le norme dei sistemi comunali, cantonali, intercantonali (CSIAS) e nazionali delle tassazioni e delle assicurazioni sociali, compresi i rimedi giuridici, rilevanti per le persone con passato migratorio e saperli spiegare con riferimento al gruppo target</li> <li>• illustrare le basi, il funzionamento e l'utilità specifica di ogni situazione particolare del sistema sociale, della formazione, del mercato del lavoro e sanitario e dei servizi specializzati a livello nazionale e cantonale</li> <li>• valutare secondo la situazione la possibilità d'impiego di diversi modelli e approcci della comunicazione interpersonale e interculturale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proporre delle consulenze semplici nell'ambito del proprio mandato e delle proprie competenze e/o indirizzare le persone con passato migratorio agli operatori /ai servizi specializzati, in modo adeguato alla situazione</li> <li>• utilizzare, nel caso concreto, metodi, strumenti e risorse appropriati per i chiarimenti</li> <li>• trarre delle conclusioni dai chiarimenti e disporre misure adeguate, adattate alla situazione e orientate ai bisogni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stabilire, con persone diverse in situazioni diverse, una relazione professionale caratterizzata da rispetto, apertura e tolleranza</li> </ul>

<p>B2 – informare e consigliare le persone sulle questioni legate all'integrazione e alla migrazione e indirizzarle verso servizi specializzati</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• distinguere le fasi di un processo di consulenza</li> <li>• descrivere le ripercussioni della migrazione sulle persone con passato migratorio dal punto di vista sanitario e sociale</li> <li>• applicare le direttive della propria istituzione e attuare il proprio mandato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trasmettere delle informazioni tenendo conto della situazione e dei destinatari</li> <li>• utilizzare i materiali esistenti (testi, supporti visivi ecc.) per la trasmissione di contenuti adattandoli ai destinatari</li> <li>• utilizzare un metodo di base di un processo di consulenza adeguato alla situazione durante le consulenze</li> <li>• organizzare e condurre colloqui con il coinvolgimento di interpreti interculturali</li> <li>• impiegare in maniera ottimale le proprie competenze linguistiche e gli ausili elettronici per la traduzione</li> <li>• avviare il contatto delle persone con un servizio specializzato o uno operatore specializzato e accompagnarle</li> <li>• riconoscere in grandi linee, con l'aiuto delle persone con passato migratorio, il sistema sanitario, della formazione, del mercato del lavoro e sociale del loro paese d'origine e aiutarli a passare nei sistemi svizzeri</li> <li>• riconoscere i limiti delle proprie competenze e se del caso coinvolgere degli operatori specializzati</li> <li>• riconoscere e integrare le ripercussioni della migrazione sulle persone con passato migratorio dal punto di vista sanitario e sociale</li> </ul>	
<p>B3 – documentare i colloqui</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscere e applicare le prescrizioni in materia di protezione dei dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• preparare e aggiornare una documentazione</li> <li>• redigere e classificare dei verbali dei colloqui conformemente alle prescrizioni interne e in modo comprensibile</li> <li>• trascrivere i colloqui in modo adeguato ai destinatari, comprensibile, imparziale ed efficace</li> </ul>	

<b>C. Accompagnare le persone con passato migratorio durante il loro processo di integrazione</b>			
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>Nell'ambito del proprio mandato, gli SpM sono spesso in contatto prolungato con singole o con gruppi di persone con passato migratorio. Durante questo periodo sono gli interlocutori o le persone di contatto di questi ultimi e in caso di bisogno li accompagnano durante la gestione della loro vita quotidiana e le fasi dell'integrazione sociale e professionale. I contatti sono caratterizzati dalla continuità, hanno luogo a seconda della situazione o regolarmente. Nell'esercizio della professione degli SpM è molto importante organizzare l'accompagnamento e l'aiuto in modo professionale.</p> <p>L'accompagnamento è costruttivo, orientato alle relazioni e ai bisogni. Nell'ambito del proprio mandato, gli SpM sostengono le persone con passato migratorio in modo efficiente e tengono conto delle loro esigenze, risorse e del loro ambiente sociale o di quello del gruppo.</p> <p>I contenuti dell'accompagnamento sono variegati. Gli SpM instaurano una relazione professionale e con riferimento agli obiettivi definiti adottano un'attitudine valorizzante, incoraggiante e aperta. Gli SpM informano e mostrano gli accessi a offerte socioculturali, scolastiche e del mercato del lavoro. Conoscono o sfruttano le direttive, i processi, i servizi specializzati e gli operatori specializzati necessari per l'accompagnamento, e in caso di bisogno creano il contatto con le persone con passato migratorio. L'accompagnamento può comprendere l'aiuto nella gestione di situazioni quotidiane difficili e di fasi critiche della vita.</p>		
<b>Contesto</b>	<p>Gli SpM lavorano a diretto contatto con le persone con passato migratorio, e operano in diversi campi di lavoro, vale a dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nel settore dell'asilo</li> <li>• nel settore dell'integrazione</li> <li>• nelle istituzioni sociali, sanitarie e della formazione</li> <li>• nelle amministrazioni pubbliche e nei servizi competenti in materia di migrazione</li> </ul>		
<b>Competenze operative</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>		
	<b>Competenze professionali</b>	<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze personali e sociali</b>
C1 – instaurare, mantenere e terminare una relazione professionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• descrivere i meccanismi e le dinamiche alla base della comunicazione interpersonale</li> <li>• descrivere le dinamiche di gruppo e le ripercussioni delle medesime sul proprio lavoro</li> <li>• conoscere l'importanza di ruoli e di strutture di potere e di dipendenza nelle relazioni professionali e saperli spiegare in riferimento al proprio lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• instaurare e mantenere relazioni improntate alla valorizzazione, al rispetto e alla disponibilità al dialogo</li> <li>• riconoscere gli ostacoli alla comunicazione in situazioni di accompagnamento e di sostegno e affrontarli in maniera adeguata alla situazione</li> <li>• riconoscere gli ostacoli alla comunicazione in situazioni di accompagnamento e di aiuto e reagire in maniera adeguata alla situazione</li> <li>• riconoscere per tempo e affrontare i conflitti di ruolo, potere e dipendenza nelle relazioni professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stabilire, con persone diverse in situazioni diverse, una relazione professionale caratterizzata da rispetto, apertura, tolleranza e consapevolezza del proprio ruolo</li> </ul>

<p>C2 – rendere le persone capaci di gestire autonomamente la loro vita quotidiana (Empowerment/responsabilizzazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscere gli approcci destinati ad accrescere la motivazione</li> <li>• conoscere gli approcci volti a favorire l'autonomia e saperli trasferire alla situazione</li> <li>• riconoscere e spiegare la funzione e l'utilità specifica alla situazione dei diversi servizi specializzati/delle diverse strutture nel settore dell'asilo e della migrazione, come pure del sistema sanitario, della formazione, del mercato del lavoro e sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• riconoscere, grazie al dialogo, le esigenze delle persone con passato migratorio e tenerne conto</li> <li>• motivare le persone con passato migratorio</li> <li>• applicare, in modo adeguato alla situazione, i metodi di accompagnamento che mirano a favorire l'autonomia</li> <li>• trasmettere in maniera comprensibile le informazioni della vita quotidiana</li> <li>• accompagnare e aiutare le persone con passato migratorio in occasione di colloqui o prese di contatto esterni</li> <li>• elaborare, pianificare e motivare un'offerta di accompagnamento dialogando con le persone con passato migratorio</li> </ul>	
<p>C3 – sostenere le persone nel loro processo di inserimento sociale e professionale, nella formazione scolastica o professionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spiegare il sistema della formazione professionale e le strutture e le offerte dell'inserimento professionale, tenendo conto della situazione</li> <li>• spiegare l'utilità di offerte specifiche e integrative per il tempo libero, lo sport e la cultura</li> <li>• conoscere e giustificare i fattori rilevanti per l'integrazione sociale e professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identificare le risorse di persone con passato migratorio tramite il dialogo e verificare se soddisfano i requisiti posti a un'offerta o a un intervento</li> <li>• disporre ed essere capaci di trasmettere le conoscenze delle prescrizioni relative all'integrazione, i servizi specializzati e i professionisti nel proprio ambiente di lavoro, necessari per l'accompagnamento</li> <li>• promuovere l'acquisizione e l'impiego delle competenze chiave tecniche o meno (<i>softskills</i>) importanti per il mercato del lavoro</li> <li>• incitare le persone a sfruttare le offerte per il tempo libero, lo sport, e la cultura e offrire sostegno per accedervi</li> </ul>	
<p>C4 – accompagnare le persone a gestire i momenti critici</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• descrivere i sintomi delle malattie psichiche e dei disturbi da stress post-traumatico</li> <li>• spiegare la funzione e l'utilità di offerte d'aiuto nel settore dei disturbi psichici e da stress post-traumatico in una situazione specifica</li> <li>• comparare gli approcci di dialogo per la gestione di persone affette da malattie psichiche o da disturbi da stress post-traumatico e individuarne lo sviluppo ulteriore</li> <li>• spiegare i processi relativi alla formazione, alla perdita e al cambiamento dell'identità e dei sentimenti di appartenenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tener conto, nel processo di accompagnamento, delle possibili ripercussioni psichiche e fisiche della migrazione e dell'attuale situazione di vita</li> <li>• riconoscere esigenze specifiche e trasmettere o far capo al sostegno necessario</li> <li>• riconoscere i segnali di malattie psichiche e dei disturbi da stress post-traumatico e reagire in maniera adeguata alla situazione</li> <li>• mostrare alle persone con passato migratorio o a terzi le opportunità e le sfide dell'integrazione professionale e sociale</li> <li>• riconoscere i limiti delle proprie competenze e se del caso coinvolgere degli operatori specializzati</li> </ul>	

		o indirizzare le persone con passato migratorio ai servizi specializzati	
--	--	--	--

<b>D. Assistere le persone con passato migratorio, in particolare durante la procedura di asilo</b>			
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>L'assistenza concerne in primo luogo, ma non esclusivamente, le persone provenienti dal settore dell'asilo appena giunte in Svizzera, visto che queste ultime spesso vivono in una struttura abitativa organizzata e sussiste il bisogno e/o un mandato di assistenza. L'assistenza di solito si situa dunque all'inizio di un processo integrativo e si rivela decisiva. L'assistenza può essere a lungo termine e di intensità variabile, a seconda della situazione e del bisogno, può trasformarsi in accompagnamento e comprende molti aspetti dell'informazione e della consulenza.</p> <p>Gli SpM aiutano le persone con passato migratorio nell'organizzazione della propria vita quotidiana secondo le prescrizioni dell'organizzazione, le linee guida dell'assistenza e i bisogni individuali e collettivi. Promuovono le competenze linguistiche e l'integrazione sociale delle persone con passato migratorio, le informano dei loro diritti e doveri, aiutano le persone con passato migratorio a organizzare/rispettare gli appuntamenti presso autorità e servizi specializzati e indirizzano le persone verso le offerte d'aiuto all'organizzazione della vita quotidiana, ecc.</p>		
<b>Contesto</b>	<p>Grazie al contatto diretto con le persone con passato migratorio, gli SpM si occupano di compiti di assistenza in diversi campi di lavoro, ove il settore dell'asilo costituisce chiaramente quello più importante. Gli SpM intervengono in altre situazioni di assistenza, ad esempio nei foyer per bambini e adolescenti, nelle istituzioni specializzate per donne o nei penitenziari. L'assistenza nel settore dell'asilo spesso si svolge in un contesto di grande incertezza e prospettive poco chiare, in particolare per quanto riguarda i richiedenti l'asilo (questione del soggiorno). Le opportunità sono chiaramente definite e limitate dalle condizioni quadro esistenti. La prestazione di assistenza degli SpM non sostituisce l'offerta dei servizi specializzati con cui gli SpM collaborano a stretto contatto (ad es. sanità, socialità).</p>		
<b>Competenze operative</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni</b>		
	<b>Competenze professionali</b>	<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze personali e sociali</b>
D1 – fornire informazioni sulla procedura d'asilo e la vita in Svizzera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscere le basi legali, le procedure amministrative, i sistemi e le strutture di promozione per il settore dell'asilo, della migrazione e dell'integrazione o saper consultare le leggi, ordinanze e le altre fonti corrispondenti, interpretarle correttamente e saperne tener conto nel proprio lavoro quotidiano</li> <li>• tener conto, nel proprio lavoro, del quadro giuridico e delle relative applicazioni delle modalità di rinvio e dell'aiuto al ritorno</li> <li>• conoscere gli aspetti e le norme dei sistemi comunali, cantonali, intercantonali (CSIAS) e nazionali delle tassazioni e delle assicurazioni sociali, compresi i rimedi giuridici, importanti per le persone con passato migratorio e spiegarli con riferimento a queste ultime</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saper fornire le informazioni sulle attuali basi legali importanti, le procedure amministrative, i sistemi e le strutture di promozione per il settore dell'asilo, della migrazione e dell'integrazione in modo adeguato alla situazione e ai destinatari</li> <li>• trasmettere in modo appropriato le procedure e le situazioni complesse e le notizie difficili/negative, verificare che siano state comprese e reagire in modo adeguato</li> <li>• indirizzare le persone a offerte adeguate e accessibili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nell'ambito dei colloqui e dei contatti con altri specialisti della professione rispettare il segreto d'ufficio, la confidenzialità, la neutralità e l'oggettività</li> </ul>
D2 – durante la procedura d'asilo aiutare le persone nelle questioni finanziarie e amministrative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saper spiegare quali sono i diritti delle persone nel settore dell'asilo per quanto riguarda la formazione, il posto di lavoro, l'accesso alle cure e l'obbligo scolastico dei bambini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• allestire, assieme alla persona, una panoramica sulla sua situazione amministrativa e/o finanziaria</li> <li>• riconoscere i limiti delle proprie competenze e se del caso trasmettere le persone con passato migratorio a operatori o servizi specializzati</li> <li>• elaborare questioni finanziarie e amministrative (ad es. prestazioni di assistenza, assicurazioni, costi sanitari) riferite alla permanenza delle persone con passato migratorio</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>saper spiegare le condizioni quadro applicabili concernenti le assicurazioni sociali, la fiscalità, l'AVS e la cassa pensioni</li> <li>conoscere i rimedi giuridici rilevanti per la procedura d'asilo</li> <li>conoscere la rete istituzionale rilevante per il settore dell'asilo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>allestire, assieme alle persone con passato migratorio, un budget delle spese mensili o riferito ai risanamenti del budget</li> </ul>	
D3 – organizzare un alloggio adeguato ai bisogni e aiutare le persone nelle questioni legate all'alloggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>descrivere i meccanismi e le dinamiche alla base delle relazioni individuali o collettive, in particolare per quanto riguarda la definizione dei ruoli e le strutture di potere e di dipendenza</li> <li>saper descrivere il sistema e la situazione dell'alloggio delle persone con passato migratorio nel proprio Cantone</li> <li>conoscere le condizioni quadro strutturali, finanziarie e normative dell'alloggio e dell'assistenza nel proprio ambiente di lavoro</li> <li>offrire sostegno e informazioni sull'alloggio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>definire assieme agli abitanti le regole necessarie e organizzare le attività affinché la struttura collettiva possa funzionare correttamente</li> <li>contribuire attivamente a una vita collettiva armoniosa</li> <li>prevenire attivamente le tensioni o i conflitti</li> <li>contribuire all'adempimento dei compiti e al rispetto delle regole</li> <li>proporre e organizzare delle attività per il tempo libero</li> <li>organizzare dei gruppi di discussione e animazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>essere capaci di dirigere delle attività o di far capo alla collaborazione di persone competenti</li> <li>instaurare un clima cordiale e gentile in seno alla struttura collettiva</li> <li>essere capaci di rispondere ai bisogni delle persone, senza però esulare dai limiti posti dall'istituzione</li> <li>mostrare creatività e iniziativa</li> </ul>
D4 – organizzare le offerte per la vita quotidiana orientandosi ai bisogni delle persone assistite	<ul style="list-style-type: none"> <li>conoscere le possibilità e le regole della creazione della vita quotidiana utili ai diversi gruppi target e obiettivi</li> <li>conoscere le offerte nel proprio ambiente di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>organizzare attività e animazioni quotidiane con e per adulti e bambini</li> <li>valutare regolarmente la gestione dell'istituzione facendo capo a ausili idonei allo scopo</li> <li>indirizzare o accompagnare, se necessario, le persone alle istituzioni adeguate</li> </ul>	
D5 – sostenere l'accesso alle strutture esistenti e seguirne l'evoluzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>saper spiegare le basi del sistema svizzero della formazione e le offerte dell'integrazione professionale</li> <li>saper spiegare le basi legali rilevanti in materia di diritto del lavoro, dei permessi di lavoro e pure della legge sulla disoccupazione</li> <li>con l'aiuto delle persone con passato migratorio, saper confrontare il sistema svizzero della formazione con i sistemi della formazione dei loro paesi di origine</li> <li>conoscere la situazione del mercato del lavoro nel proprio Cantone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tenere contatti regolari con gli offerenti di altre offerte rilevanti, con i datori di lavoro e le autorità pubbliche e, d'intesa con le persone con passato migratorio, rivolgersi a questi ultimi</li> <li>indirizzare le persone a offerte adeguate e accessibili</li> <li>allestire, assieme alle persone con passato migratorio, un piano d'azione con obiettivi a breve, medio e lungo termine</li> <li>organizzare i provvedimenti richiesti per l'accesso alle offerte di formazione e al mercato del lavoro</li> <li>garantire l'assistenza delle persone con passato migratorio affinché possano integrarsi e diventare autonome</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mantenere le relazioni necessarie con i colleghi specializzati nell'integrazione professionale</li> <li>avviare le procedure richieste con gli istituti di formazione e del mercato del lavoro</li> </ul>



<b>E. Collaborare nell'équipe e nelle reti</b>			
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>Gli SpM di regola lavorano a stretto contatto con operatori specializzati differenti in équipe interdisciplinari in seno a un'organizzazione e nelle reti con servizi specializzati e operatori specializzati esterni. Intrattengono attivamente le relazioni necessarie per adempiere al proprio compito. Gli SpM fanno parte di un'équipe e si attengono alle strutture aziendali. Durante il lavoro quotidiano scambiano le proprie opinioni ed esperienze con i membri dell'équipe, condividono informazioni importanti e si assumono la responsabilità per il proprio operato.</p> <p>Gli SpM lavorano su delega e consapevoli del proprio mandato e del proprio ruolo professionale. Comunicano in modo adeguato ai destinatari e trasmettono le informazioni rilevanti in maniera pertinente, tutelando gli interessi delle persone con passato migratorio nei confronti di operatori specializzati interni o esterni. Gli SpM lavorano sempre con spirito di collaborazione e condividono gli accordi e le decisioni presi.</p> <p>Gli SpM comunicano con terzi o in pubblico nell'ambito del proprio compito e secondo le prescrizioni dell'organizzazione.</p>		
<b>Contesto</b>	<p>Gli SpM lavorano a stretto contatto con le persone con passato migratorio e gli attori sul campo e operano in diversi campi di lavoro, vale a dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nel settore dell'asilo</li> <li>• nel settore dell'integrazione</li> <li>• nelle istituzioni sociali, sanitarie e della formazione</li> <li>• nelle amministrazioni pubbliche e nei servizi competenti in materia di migrazione</li> </ul>		
<b>Competenze operative</b>	<b>Criteria legati alle prestazioni</b>		
	<b>Competenze professionali</b>	<b>Competenze metodologiche</b>	<b>Competenze personali e sociali</b>
E1 – nell'ambito del proprio compito, collaborare in modo interdisciplinare in una rete specializzata, dedicata a compiti specifici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscere i servizi e gli operatori specializzati importanti a cui rivolgersi per svolgere il proprio compito, e le loro risorse e offerte</li> <li>• interpretare la strategia e le direttive della propria istituzione ed essere capaci di posizionarsi in modo inequivocabile in tale rete</li> <li>• saper descrivere le basi legali importanti, le procedure amministrative, i sistemi e le strutture di promozione per il settore dell'asilo, della migrazione e dell'integrazione</li> <li>• conoscere le istanze cantonali e le organizzazioni a cui è stata affidata l'integrazione dei migranti</li> <li>• saper spiegare e applicare le nozioni di sussidiarietà e di passaggio delle pretese (surrogazione)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saper sfruttare le risorse e le offerte dei servizi e degli operatori specializzati della rete per svolgere il proprio compito</li> <li>• instaurare e curare attivamente relazioni con i servizi e gli operatori specializzati e altre parti coinvolte</li> <li>• trasmettere alle altre persone coinvolte nella rete la competenza metodologica e quella personale e sociale</li> <li>• mobilitare e dinamizzare un gruppo interdisciplinare</li> <li>• riconoscere i limiti delle proprie competenze e se del caso coinvolgere degli operatori specializzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lavorare in maniera cooperativa</li> <li>• lavorare in rete e sviluppare quest'ultima affinché possa fungere da moltiplicatore</li> <li>• aggiornare regolarmente le proprie conoscenze professionali</li> <li>• prendere posizione e condividere le proprie osservazioni, opinioni e richieste</li> <li>• lavorare alla soluzione dei problemi e orientare le proprie attività alle soluzioni e alle prospettive</li> </ul>

<p>E2 – elaborare informazioni in modo appropriato e inoltrarle ai membri dell'équipe o della rete</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscere i meccanismi del dibattito pubblico sulla migrazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tener conto delle tensioni e dei meccanismi del dibattito pubblico sulle questioni della migrazione quando si trasmettono informazioni</li> <li>• affrontare i pregiudizi e la disinformazione con informazioni oggettive e con le proprie conoscenze professionali e l'esperienza personale</li> <li>• mettere a disposizione dei partner della rete le informazioni adeguate affinché dispongano di informazioni oggettive e aggiornate sulla migrazione e sull'integrazione e/o sulle attività collegate</li> <li>• conoscere il materiale esistente (testi, supporti visivi ecc.) per la trasmissione di contenuti e utilizzarli in modo adeguato ai destinatari</li> </ul>	
<p>E3 – partecipare all'elaborazione di processi lavorativi nell'équipe e assumersi la responsabilità professionale per il proprio compito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rispettare le regole, le prescrizioni, le direttive e gli accordi e attuarli in modo costruttivo e adeguato alla situazione</li> <li>• assumersi la responsabilità tecnica per i propri compiti</li> <li>• nell'ambito delle proprie competenze, adeguare i propri compiti ai cambiamenti nell'ambiente professionale</li> <li>• contribuire attivamente allo sviluppo della collaborazione</li> <li>• descrivere la dinamica dei processi di cambiamento e il loro influsso sulle persone</li> <li>• spiegare la propria responsabilità in un determinato campo di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spiegare in modo comprensibile il proprio compito e gli obiettivi a terzi</li> <li>• saper cercare delle soluzioni per far fronte alle esigenze e alle condizioni quadro variabili</li> <li>• essere capaci di svilupparsi in un contesto soggetto a variazioni</li> </ul>	

F. In un'organizzazione, partecipare alla definizione dei compiti e organizzarli			
Descrizione del campo di competenze operative	<p>Gli SpM collaborano con un'organizzazione in un ambiente contrassegnato da una polarizzazione sociopolitica. Partecipano attivamente alla strutturazione del proprio compito, tenendo conto degli obiettivi, delle prescrizioni e delle direttive e secondo il proprio ruolo e la propria funzione all'interno dell'organizzazione. Sono in grado di pianificare, organizzare e attuare, in modo sistematico e mirato, il proprio compito come pure quelli legati a piccoli progetti, nell'ambito del proprio mandato. Nella loro quotidianità gli SpM sono regolarmente confrontati con questioni e problemi con più parti coinvolte, che richiedono idee e soluzioni nuove e un procedimento pianificato e sistematico.</p> <p>Se necessario, gli SpM assumono lavori amministrativi, tra cui mansioni a livello di pianificazione del lavoro, dell'impiego, ordinazioni, amministrazione cassa, verbali di colloqui o elaborazione di informazioni destinate a persone esterne. Gli SpM collaborano al processo di gestione della qualità dell'istituzione e partecipano alle sedute corrispondenti.</p> <p>Gli SpM conoscono gli standard di qualità dell'istituzione, analizzano in modo critico le procedure di lavoro e presentano proposte costruttive di cambiamento. Se possibile, chiedono riscontro alle persone assistite e tengono conto del riscontro fornito dal contesto.</p>		
Contesto	<p>Gli SpM lavorano a diretto contatto con le persone con passato migratorio, e operano in diversi campi di lavoro, vale a dire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nel settore dell'asilo</li> <li>• nel settore dell'integrazione</li> <li>• nelle istituzioni sociali, sanitarie e della formazione</li> <li>• nelle amministrazioni pubbliche e nei servizi competenti in materia di migrazione</li> </ul>		
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni		
	Competenze professionali	Competenze metodologiche	Competenze personali e sociali
F1 – assumere il proprio ruolo e compito nell'organizzazione e fornire informazioni in merito agli obiettivi, al raggiungimento degli obiettivi e alle caratteristiche della qualità del proprio lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spiegare le basi della teoria dell'organizzazione aziendale relativa alla struttura e allo svolgimento, alle norme, alla strategia, agli aspetti operativi, all'organizzazione del lavoro e pure alla funzione e ai contenuti dei documenti regolatori (ad es. elenco degli obblighi, descrizioni delle funzioni, direttive, regole del lavoro)</li> <li>• spiegare il proprio ruolo, il proprio compito e le proprie competenze all'interno dell'organizzazione</li> <li>• spiegare i gruppi di riferimento interni ed esterni per quanto riguarda l'organizzazione e le proprie mansioni</li> <li>• spiegare le basi e l'utilità di un sistema di gestione della qualità</li> <li>• conoscere le prescrizioni e gli standard in materia di qualità e tenerne conto durante il proprio lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dirigere in modo mirato piccoli progetti in cui sono coinvolti più partecipanti</li> <li>• collaborare nell'équipe per trovare delle soluzioni</li> <li>• contribuire attivamente alla risoluzione di conflitti nell'équipe</li> <li>• rispettare gli standard della qualità nel proprio lavoro</li> <li>• formulare delle proposte di miglioramento e presentarle al servizio predisposto</li> <li>• sensibilizzare i propri colleghi all'argomento della migrazione e dell'integrazione e fungere da moltiplicatore</li> <li>• riflettere in modo critico assieme agli operatori specializzati sulla propria attività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• affrontare le opinioni divergenti con rispetto e chiedendo informazioni</li> </ul>
F2 – rendere conto al datore di lavoro o a terzi sul proprio lavoro e sugli obiettivi raggiunti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sapere quali sono i propri obblighi d'informazione e le relative modalità nei confronti del datore di lavoro o di terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• redigere un rapporto di attività in forma precisa, completa, strutturata e concisa</li> <li>• redigere e creare dei rendiconti in modo comprensibile</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>riprodurre gli elementi di base della redazione di rendiconti e della tecnica di presentazione</li> <li>conoscere le basi della strutturazione e dell'organizzazione di rapporti, documenti e lettere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>presentare i risultati del proprio lavoro</li> </ul>	
F3 – pianificare e organizzare il proprio lavoro e le misure legate a progetti per il e assieme al gruppo target	<ul style="list-style-type: none"> <li>conoscere metodi per la pianificazione sistematica di mansioni e misure legate a progetti</li> <li>spiegare il senso e lo scopo di una pianificazione sistematica dei compiti</li> <li>descrivere metodi creativi per trovare delle idee e prendere delle decisioni</li> <li>conoscere metodi per l'analisi e la consolidazione dei risultati di compiti e provvedimenti eseguiti</li> <li>conoscere metodi per formulare degli obiettivi realistici</li> <li>conoscere le basi dell'iscrizione a bilancio e della contabilità analitica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>pianificare e organizzare i propri compiti in modo sistematico e controllare e valutare se gli obiettivi sono stati raggiunti</li> <li>avviare, pianificare, eseguire e analizzare con e per il gruppo di destinatari l'attuazione progettuale di idee e innovazioni nel proprio settore di lavoro e di competenza</li> <li>avviare miglioramenti</li> <li>nei progetti, formulare obiettivi realistici, raggiungibili e verificabili</li> <li>avviare processi creativi e ricerche di decisioni all'interno di gruppi</li> <li>contribuire all'ottenimento di mezzi</li> <li>allestire semplici preventivi e calcoli dei costi</li> <li>controllare i costi, rispettarli ed elaborarli secondo le pratiche contabili</li> <li>durante l'attuazione di misure riconoscere i bisogni di informazione di gruppi target interni ed esterni e reagire tenendo conto della situazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>fissare delle priorità</li> <li>riflettere in modo critico sul proprio lavoro e i relativi risultati</li> </ul>
F4 – documentare il proprio lavoro e gestire le cartelle degli utenti e dei clienti secondo direttive interne o esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>elencare le direttive e le leggi concernenti la tenuta degli atti e la protezione dei dati e della personalità (protezione dei dati, basi legali specifiche ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>redigere i documenti di lavoro in modo adeguato ai destinatari e attenersi all'essenziale</li> <li>gestire gli incarti secondo le prescrizioni interne o esterne, valutare la qualità della tracciabilità delle informazioni e la loro validità</li> <li>presentare in maniera comprensibile i fatti nei dossier dei clienti e senza interpretazioni o pregiudizi personali</li> </ul>	