

Esame professionale di

specialista della migrazione

Direttive inerenti al regolamento d'esame

Biel/Bienne, 17 marzo 2020

Indice

1	Introduzione	1
1.1	Organo responsabile	1
1.2	Basi legali	1
1.3	Commissione per la garanzia della qualità, segretariato dell'esame, ufficio di riferimento	1
2	Profilo professionale.....	2
3	Condizioni d'ammissione	2
3.1	Esperienza professionale nel settore dell'asilo, dell'integrazione e della migrazione	2
3.2	Casi particolari, riconoscimento per l'ammissione / verifica preliminare dell'ammissione	2
3.3	Panoramica ed elenco del sistema modulare	3
3.4	Organizzazione e svolgimento degli esami di fine modulo	3
3.4.1	Panoramica Esami di fine modulo	4
3.5	Descrizioni dei moduli.....	5
4	Esame finale	11
4.1	Parte d'esame 1: Consulenza, accompagnamento, assistenza	11
4.2	Parte d'esame 2: Conoscenze professionali applicate.....	13
4.3	Materiale ausiliario durante l'esame	13
4.4	Competenze d'esame e livello professionale richiesto.....	13
5	Questioni organizzative	14
5.1	Pubblicazione dell'esame	14
5.2	Iscrizione e ammissione	14
5.3	Tassa d'esame	14
6	Ripetizione dell'esame	15
7	Rimedi giuridici.....	15
8	Entrata in vigore e validità.....	15
9	Allegati	15

1 Introduzione

Visto il punto 2.21, lettera a) del Regolamento d'esame per l'esame di professione di specialista della migrazione del 17 marzo 2020, la Commissione per la garanzia della qualità (in seguito Commissione GQ) emana le seguenti direttive inerenti al citato regolamento d'esame.

Le direttive sono parte integrante del Regolamento d'esame e lo commentano. La Commissione GQ emana le direttive, ne effettua verifiche periodiche e in caso di bisogno le adegua.

Le direttive si rivolgono alle candidate e ai candidati, alle istituzioni competenti per i corsi di preparazione e ai periti d'esame.

1.1 Organo responsabile

Gli organi responsabili dell'esame di professione «specialista della migrazione» sono migrationplus, SAVOIRSOCIAL, Caritas Svizzera, la Croce Rossa Svizzera CRS e Inserimento Svizzera.

1.2 Basi legali

- Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (Legge sulla formazione professionale, LFPr)
- Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (Ordinanza sulla formazione professionale, OFPr)

1.3 Commissione per la garanzia della qualità, segretariato dell'esame, ufficio di riferimento

Gli organi responsabili affidano tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale a una commissione GQ, composta di almeno 5 membri e nominata dall'organo responsabile per la durata di 2 anni.

Il segretariato dell'esame si occupa delle mansioni amministrative legate agli esami di professione ed è l'ufficio di riferimento per domande in merito.

Indirizzo del segretariato dell'esame:

Prüfungssekretariat MFP / secrétariat de l'examen SPM / segretariato dell'esame SPM
Postfach/case postale/casella postale 189
2501 Biel/Bienne

tel.:

+41 (0)76 330 31 50

indirizzi e-mail:

mfp@fachperson-migration.ch
spm@specialiste-migration.ch
spm@specialista-migrazione.ch

Siti web:

www.specialista-migrazione.ch

2 Profilo professionale

Il profilo professionale dell'esame di professione per specialisti della migrazione è contenuto nel punto 1.2 del Regolamento d'esame e nell'allegato delle presenti direttive.

3 Condizioni d'ammissione

Le condizioni d'ammissione sono stabilite nel punto 3.3 del Regolamento d'esame e riguardano la formazione professionale di base, la pratica professionale specifica, i controlli delle competenze richiesti e il dispositivo concernente il lavoro d'esame (per il dispositivo cfr. punto 4.1 delle direttive).

3.1 Esperienza professionale nel settore dell'asilo, dell'integrazione e della migrazione

L'esperienza professionale richiesta, a completamento di quanto contenuto nel punto 3.31 del Regolamento d'esame, è precisata ulteriormente come segue:

- se il grado d'impiego si situa tra il 40% e il 50%, la durata dell'esperienza professionale richiesta si prolunga in maniera corrispondente.
- Le fasi con un grado di occupazione inferiore al 40% non vengono riconosciute.
- Gli stage o gli impieghi nel servizio civile vengono riconosciute come esperienza professionale fino ad un massimo di 1 anno, a condizione che adempiano i criteri delle presenti direttive e quelli del punto 3.31 del Regolamento d'esame.
- L'esperienza professionale deve essere confermata dai datori di lavoro mediante la descrizione della funzione e il certificato di lavoro.
- Per quanto riguarda i liberi professionisti/lavoratori indipendenti la verifica dell'esperienza professionale sufficiente per l'ammissione avviene "sur dossier".

Delimitazione del settore dell'asilo, dell'integrazione e della migrazione

1. Le attività svolte dai candidati nell'ambito
 - a) della loro formazione professionale di base
 - b) del loro test attitudinale AI
 - c) dei loro impieghi di lavoro volti a chiarire la loro attitudine alla professione

non vengono riconosciute come esperienza professionale necessaria.

2. Le attività con persone con un passato migratorio che non corrispondono al profilo professionale (ad esempio attività nell'ambito di una procedura di decisione in materia di asilo), non sono riconosciute quale esperienza professionale nel settore della consulenza, dell'accompagnamento, dell'assistenza.
3. Le attività con persone con un passato migratorio che corrispondono parzialmente al profilo professionale (ad esempio interpretariato interculturale), sono riconosciute al 50% quale esperienza professionale nel settore della consulenza, dell'accompagnamento, dell'assistenza.

3.2 Casi particolari, riconoscimento per l'ammissione / verifica preliminare dell'ammissione

Nel dubbio, le persone interessate possono inoltrare in ogni momento la documentazione completa al segretariato dell'esame, chiedendo una verifica preliminare dell'ammissione. La Commissione GQ effettua quest'ultima contro il pagamento di una tassa e notifica la decisione per scritto. Tale decisione va poi allegata all'iscrizione all'esame effettuata. La decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

In particolare la Commissione GQ decide in merito al riconoscimento di altri diplomi e prestazioni e, dietro pagamento di una tassa, emette delle dichiarazioni di equivalenza. Su richiesta dei candidati ciò comprende pure la dichiarazione di equipollenza di altri diplomi e prestazioni relativi ai controlli delle competenze ai sensi del punto 2.5

Le informazioni e la documentazione relative alla procedura di equipollenza sono ottenibili presso il segretariato dell'esame.

I costi generati dal riconoscimento di altri diplomi e altre prestazioni vengono fatturati ai richiedenti sulla base del dispendio di tempo.

La commissione della garanzia della qualità decide inoltre caso per caso in merito alle richieste per la compensazione degli svantaggi dei singoli candidati con disabilità. Le richieste corrispondenti devono essere inoltrate al segretariato dell'esame, assieme all'iscrizione all'esame, entro il termine previsto. Per la notifica delle richieste citate, i candidati devono consultare il foglio informativo della SEFRI (Compensazione degli svantaggi legati all'handicap nello svolgimento degli esami di professione e degli esami professionali superiori). Al momento dell'iscrizione i candidati devono tener conto e/o allegare i contenuti e documenti citati nel documento in questione (punto 2, Richiesta per la compensazione degli svantaggi legati all'handicap nell'ambito degli esami di professione e degli esami professionali superiori). Il foglio informativo è ottenibile presso il segretariato dell'esame o può essere scaricato dal sito web della SEFRI <https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home.html>

3.3 Panoramica ed elenco del sistema modulare

I controlli delle competenze richiesti per l'ammissione possono essere acquisiti nell'ambito degli esami di fine modulo dei seguenti moduli omonimi. Si raccomanda di assolvere gli esami di fine modulo nell'ordine elencato qui di seguito:

Moduli di base:

Modulo di base 1: Migrazione nel contesto sociale e le relative cause e ripercussioni (domande di base migrazione)

Modulo di base 2: Basi legali per il lavoro di specialista della migrazione

Modulo di base 3: Comunicazione, consulenza, accompagnamento e assistenza nel contesto interculturale

Moduli di approfondimento:

Modulo di perfezionamento 4: Aiutare e accompagnare l'organizzazione della permanenza e l'integrazione delle persone con un passato migratorio, in collaborazione con altri servizi

Modulo di approfondimento 5: Organizzare con professionalità il proprio lavoro e la collaborazione

3.4 Organizzazione e svolgimento degli esami di fine modulo

Per principio, le persone possono assolvere gli esami di fine modulo/le procedure di verifica delle competenze e ottenere i controlli delle competenze anche senza aver frequentato i moduli elencati al punto 3.3. Per ulteriori informazioni relative agli esami di fine modulo/alle procedure di verifica delle competenze occorre rivolgersi agli operatori dei moduli.

3.4.1 Panoramica Esami di fine modulo

Forma	Lavoro pratico con Logbook	Lavoro scritto su un caso specifico	Colloquio di riflessione (Reflexionsgespräch)	Esame scritto
Modulo	1, 5	4	3	2
Aspetto della competenza	Operare e documentare nella pratica	Applicare le competenze professionali, metodologiche, sociali e personali nella pratica professionale	Mostrare competenze comunicative e riflessive	Conoscere le basi legali
Requisiti formali	Lavoro scritto di 3-5 pagine o prodotto mediale commentato.	Lavoro scritto su un caso specifico, di 10'000-15'000 caratteri (esclusi spazi, indice e allegati) Argomento: Rappresentare, nella propria pratica professionale, l'attuazione di una competenza metodologica trasmessa nel modulo	Colloquio tenuto o accompagnato dal docente in un piccolo gruppo. Ogni partecipante dispone di almeno 20 minuti.	Esame scritto (almeno 60 min.) con diverse modalità di domande riferite a contenuti del modulo.
Dimensioni per la valutazione	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensibilità dell'operato nella pratica professionale - Riferimento ai e corretta applicazione dei contenuti e delle competenze della conoscenza trasmessi nel modulo - Adempimento dei requisiti formali 	<ul style="list-style-type: none"> - Riferimento alla propria pratica professionale - Rilevanza dell'argomento - Applicazione corretta dal punto di vista professionale delle competenze e dei contenuti della conoscenza trasmessi nel modulo - Comprensibilità del contesto della situazione descritta - Comprensibilità della riflessione e delle conclusioni - Correttezza dal punto di vista professionale e impiego corretto del linguaggio tecnico - Adempimento dei requisiti formali 	<ul style="list-style-type: none"> - Mostrare le proprie esperienze di apprendimento facendo uso di esempi dalla pratica - Indicare e illustrare l'atteggiamento professionale e i valori ad esso legati - Rappresentare valutazioni e riflessioni tecniche - Prendere posizione in merito a questioni legate a valori, riferendosi a casi pratici 	<ul style="list-style-type: none"> - Correttezza e qualità tecnica delle risposte - Quota di riuscita: è necessario raggiungere almeno il 60% del punteggio massimo
Osservazione	Nell'ambito della pratica professionale si pianifica un compito concreto, svolto autonomamente, nel contesto del profilo professionale SpM, se ne rappresenta l'attuazione e lo si illustra e affronta nel contesto.	Determinare, elaborare, rendere proprio un argomento professionale ed esporre le conoscenze acquisite.	Analizzare il proprio processo di apprendimento, confrontarsi con questioni legate a valori e con l'atteggiamento professionale. Discutere delle riflessioni personali durante un colloquio professionale con i colleghi.	-

3.5 Descrizioni dei moduli

Modulo di base 1: Migrazione nel contesto sociale e le relative cause e ripercussioni (domande di base migrazione)	
Osservazioni sul contenuto	Al centro del modulo vi sono l'acquisizione di conoscenze di base concernenti le correlazioni tra la migrazione e le ripercussioni di quest'ultima sul singolo essere umano e sulla società.
Competenze secondo il profilo di qualificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Disporre di una comprensione basilare delle cause e delle ripercussioni della migrazione e saperne spiegare l'importanza per il proprio lavoro con le persone con un passato migratorio. • Disporre di una comprensione basilare degli attuali approcci teorici in materia di cultura, etnicizzazione, etnocentrismo, discriminazione e razzismo e utilizzare correttamente la relativa terminologia specifica • Descrivere le ripercussioni della migrazione sulle persone con un passato migratorio dal punto di vista sanitario e sociale • Descrivere i sintomi delle malattie fisiche e dei disturbi da stress post-traumatico • Disporre di una comprensione basilare del significato di formazione, perdita e -trasformazione dell'identità, così come dell'appartenenza e illustrarle con riferimento al proprio lavoro con le persone con un passato migratorio • Riconoscere possibili fonti di conflitti e rischi di crisi nel contesto della migrazione e dell'integrazione e descriverli • Essere consapevoli della differenza culturale nella gestione di conflitti e crisi e illustrarla
Esame di fine modulo (forma e durata)	Lavoro pratico con Logbook (ai sensi del paragrafo 3.4.1)
Periodo di validità del controllo delle competenze	Il controllo delle competenze ha una validità di 5 anni per l'ammissione all'esame di professione di specialista della migrazione (giorno determinante è il termine d'iscrizione per l'esame di professione)

Modulo di base 2: Basi legali per il lavoro di specialista della migrazione	
Osservazioni sul contenuto	Il modulo trasmette le conoscenze di base necessarie delle procedure legali e amministrative che disciplinano la permanenza di persone con un passato migratorio in Svizzera, come pure dei sistemi sociali.
Competenze secondo il profilo di qualificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Saper consultare le basi legali, le procedure amministrative, i sistemi e le strutture di sostegno rilevanti per il settore dell'asilo, della migrazione e dell'integrazione nelle leggi, ordinanze e nelle altre fonti corrispondenti, interpretarle correttamente e saperne tener conto nel proprio lavoro quotidiano • Conoscere il quadro giuridico e le relative applicazioni delle modalità di rinvio e dell'aiuto al ritorno • Conoscere le norme dell'aiuto sociale (ad es. CSIAS) valide per le persone del settore dell'asilo • Conoscere il sistema svizzero delle assicurazioni sociali e saperlo illustrare con riferimento al gruppo target • Spiegare le basi e il funzionamento del sistema sociale, formativo, del mercato del lavoro e sanitario e dei servizi specializzati a livello nazionale e cantonale • Conoscere le condizioni quadro riguardanti le assicurazioni sociali (in particolare AVS e casse pensioni) e la fiscalità, compresi i rimedi giuridici più importanti di tali settori • Saper spiegare le basi legali in materia di diritto del lavoro, dei permessi di lavoro e della legge sulla disoccupazione
Esame di fine modulo (forma e durata)	Esame scritto (ai sensi del paragrafo 3.4.1)
Periodo di validità del controllo delle competenze	Il controllo delle competenze ha una validità di 5 anni per l'ammissione all'esame di professione di specialista della migrazione (giorno determinante è il termine d'iscrizione per l'esame di professione)

Modulo di base 3: Comunicazione, consulenza, accompagnamento e assistenza nel contesto interculturale	
Osservazioni sul contenuto	Al centro del modulo vi è la competenza operativa della comunicazione adeguata al destinatario e orientata alle soluzioni, nel contesto interculturale. Ciò presuppone pure la conoscenza di meccanismi, basi e metodi della comunicazione, della consulenza, dell'accompagnamento e dell'assistenza.
Competenze secondo il profilo di qualificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le basi fondamentali della comunicazione interpersonale e saperne tener conto durante il proprio lavoro • Conoscere gli approcci operativi della comunicazione professionale interpersonale e interculturale e tenerne conto durante il proprio lavoro • Conoscere e saper applicare nel proprio campo di attività le regole di base e gli approcci operativi per la gestione di difficoltà e dinamiche comunicative (ad es. mancata comprensione, reazioni emozionali o aggressive) • Stabilire, con persone diverse in situazioni diverse, una relazione professionale caratterizzata da rispetto, apertura e tolleranza • Operare un cambio di prospettiva nella comunicazione e saper riconoscere e descrivere il punto di vista e la situazione dell'interlocutore • Conoscere l'importanza di ruoli e di strutture di potere e di dipendenza nelle relazioni professionali e saperli spiegare in riferimento al proprio lavoro • Conoscere i principi dell'interpretariato interculturale e organizzare e condurre colloqui con il coinvolgimento di interpreti interculturali • Conoscere le regole di base di un processo di consulenza e farne un uso adeguato alla situazione durante le consulenze • Chiarire il mandato, la situazione e i bisogni con le persone con un passato migratorio • Saper spiegare in maniera comprensibile il proprio ruolo, mandato e campo di competenze alle persone con un passato migratorio • Descrivere i meccanismi e le dinamiche di gruppo e le ripercussioni dei medesimi sul proprio lavoro • Proporre delle consulenze semplici nell'ambito del mandato e delle proprie competenze e/o indirizzare le persone con un passato migratorio ai professionisti/ai servizi specializzati, in modo adeguato alla situazione • Conoscere le regole di base e gli approcci operativi della gestione di conflitti e crisi psichiche e saperli applicare in modo adeguato al proprio campo di attività
Esame di fine modulo (forma e durata)	Colloquio di analisi (ai sensi del paragrafo 3.4.1)
Periodo di validità del controllo delle competenze	Il controllo delle competenze ha una validità di 5 anni per l'ammissione all'esame di professione di specialista della migrazione (giorno determinante è il termine d'iscrizione per l'esame di professione)

Modulo di perfezionamento 4: Aiutare e accompagnare l'organizzazione della permanenza e l'integrazione di migranti in collaborazione con altri servizi

Osservazioni sul contenuto	<p>Gli argomenti centrali del modulo sono il sostegno, la consulenza e l'accompagnamento pratico delle persone con un passato migratorio nell'integrazione e nella strutturazione del loro soggiorno in Svizzera, anche in situazioni difficili. Ciò presuppone la conoscenza dei servizi di sostegno e la possibilità di sfruttare la collaborazione con i medesimi.</p>
Competenze secondo il profilo di qualificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere e giustificare i fattori rilevanti per l'integrazione sociale e professionale • Riconoscere le difficoltà e gli ostacoli dei migranti durante la strutturazione del loro soggiorno e dell'integrazione, così come pure il possibile bisogno di sostegno. • Organizzare un alloggio adeguato ai bisogni e aiutare le persone nelle questioni legate all'alloggio • Informare sulla procedura d'asilo e la vita in Svizzera, esporre delle fattispecie complesse in maniera comprensibile. • Conoscere la rete istituzionale e le istanze e organizzazioni cantonali, come pure i servizi e i professionisti nel proprio ambiente di lavoro e le rispettive risorse e offerte cui è affidata l'integrazione dei migranti. • Sfruttare e saper trasmettere le conoscenze delle basi, delle funzioni e dell'utilità specifica del sistema sanitario, formativo, del mercato del lavoro e sociale, necessarie all'accompagnamento • Rendere le persone con un passato migratorio capaci di gestire la propria quotidianità e sostenerle nell'integrazione sociale e professionale • Scoprire le risorse di persone con un passato migratorio tramite il dialogo e verificare se soddisfano i requisiti posti a un'offerta o a un intervento • Conoscere gli approcci destinati ad accrescere la motivazione e i metodi di accompagnamento che mirano a favorire l'autonomia e applicarli in modo adeguato alla situazione (<i>empowerment</i>) • Promuovere l'acquisizione e l'impiego delle competenze chiave tecniche o meno (<i>softskills</i>) importanti per il mercato del lavoro • Organizzare e strutturare le offerte dell'organizzazione della vita quotidiana in modo adeguato ai bisogni e animare le persone con un passato migratorio a sfruttare le offerte esistenti • Spiegare la funzione e l'utilità concreta di offerte d'aiuto nel settore dei disturbi psichici e da stress post-traumatico e comprenderne lo sviluppo ulteriore • Tenere e documentare colloqui con persone con elevato bisogno di assistenza • Aiutare le persone nelle questioni finanziarie e amministrative • Riconoscere per tempo le crisi e le situazioni potenzialmente conflittuali e operare di conseguenza • Valutare se sia possibile e utile impiegare le possibilità d'intervento e valutare i metodi della deescalation (riduzione dei conflitti) • Avviare e accompagnare un'intermediazione oppure far capo a

	professionisti
Esame di fine modulo (forma e durata)	Lavoro scritto su un caso tratto dal proprio settore di lavoro che affronta il proprio operato dal punto di vista della consulenza, dell'accompagnamento e dell'assistenza in uno o più punti centrali dei moduli (ai sensi del paragrafo 3.4.1)
Periodo di validità del controllo delle competenze	Il controllo delle competenze ha una validità di 5 anni per l'ammissione all'esame di professione di specialista della migrazione (giorno determinante è il termine d'iscrizione per l'esame di professione)

Modulo di perfezionamento 5: Organizzare con professionalità il proprio lavoro e la collaborazione	
Osservazioni sul contenuto	Centrali sono le conoscenze e i metodi della strutturazione del lavoro e dei compiti necessari per lavorare presso un'organizzazione del settore migratorio.
Competenze secondo il profilo di qualificazione	<ul style="list-style-type: none"> • 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) • Illustrare e mettere in atto le prescrizioni e gli obiettivi della propria istituzione, il proprio ruolo personale e il proprio compito • Conoscere metodi per la pianificazione sistematica di mansioni e misure legate a progetti • 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 • Nei progetti e nei compiti formulare obiettivi realistici e verificabili • Avviare processi creativi e ricerche di decisioni all'interno di gruppi • Allestire semplici preventivi e calcoli dei costi e controllare, osservare e rielaborare i costi in modo conforme alla contabilità • Conoscere gli elementi di base della stesura di rapporti e della tecnica di presentazione e formulare i risultati del lavoro o il rapporto di attività in maniera precisa, completa, strutturata e concisa • Conoscere le direttive e le leggi concernenti la tenuta degli atti e la protezione dei dati e della personalità e tenerne conto nella gestione dei dossier e di atti e informazioni sensibili • Presentare in maniera comprensibile i fatti nei dossier dei clienti, senza interpretazioni o pregiudizi personali • Conoscere i meccanismi del dibattito pubblico sulla migrazione • Nell'attuazione di misure, riconoscere i bisogni d'informazione di gruppi target interni ed esterni e fornire loro informazioni adeguate, permettendo così l'informazione oggettiva e attuale sulla migrazione e sull'integrazione e/o sulle attività di queste ultime • Tener conto delle tensioni e dei meccanismi del dibattito pubblico sulle questioni della migrazione quando si trasmettono informazioni • Affrontare i pregiudizi e la disinformazione con informazioni oggettive e con le proprie conoscenze professionali e l'esperienza personale
Esame di fine modulo (forma e durata)	Lavoro pratico con Logbook (ai sensi del paragrafo 3.4.1)
Periodo di validità del controllo delle competenze	Il controllo delle competenze ha una validità di 5 anni per l'ammissione all'esame di professione di specialista della migrazione (giorno determinante è il termine d'iscrizione per l'esame di professione)

4 Esame finale

Le parti d'esame contengono punti centrali a livello di contenuto, come da raffigurazione seguente. In ogni parte è però possibile esaminare tutte le competenze come da profilo professionale e profilo di qualificazione.

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1 Consulenza, accompagnamento, assistenza			
Voce 1.1: Lavoro d'esame riferito alla pratica professionale del candidato	scritto	in precedenza	1
Voce 1.2: Colloquio tecnico sul lavoro d'esame e sulla pratica professionale	orale	40 min.	2
2 Conoscenze professionali applicate			
Voce 2.1: Asilo, migrazione e integrazione	scritto	90 min.	1
Voce 2.2: Lavorare in rete	scritto	60 min.	1
	Totale	190 min. (a cui si aggiunge il lavoro d'esame)	

La valutazione dell'esame finale è effettuata applicando le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3 del regolamento d'esame. La nota complessiva è data dalla media delle note della parte 1 dell'esame Consulenza, accompagnamento, assistenza e della parte 2 dell'esame Conoscenze professionali applicate, arrotondata a un decimale.

4.1 Parte d'esame 1: Consulenza, accompagnamento, assistenza

Questa parte d'esame valuta principalmente i campi di competenze operative A) «Operare e comunicare in un contesto interculturale e riflettere sul proprio operato»; B) «Fornire consulenza alle persone con un passato migratorio», C) «Accompagnare le persone con un passato migratorio nel processo di integrazione» e D) «Assistere le persone con un passato migratorio in particolare nelle strutture di accoglienza per richiedenti l'asilo» descritti nel profilo di qualificazione.

Voce 1.1: Lavoro d'esame riferito alla pratica professionale del candidato

Oggetto del lavoro d'esame è la verifica delle competenze operative dei candidati nella pratica, nel settore delle competenze fondamentali dello specialista della migrazione, vale a dire la consulenza e/o l'assistenza e/o l'accompagnamento di persone con un con un passato migratorio.

Possono essere analizzati singoli esempi oppure diversi casi e situazioni della pratica professionale in cui i candidati sono direttamente coinvolti nell'ambito del proprio mandato e del mandato del datore di lavoro. La lunghezza del lavoro d'esame deve essere compresa tra 15'000 e 24'000 caratteri. (spazi esclusi)

Una guida vincolante emanata dalla commissione GQ stabilisce gli ulteriori requisiti formali e contenutistici.

Dimensioni per la valutazione del lavoro d'esame:

- a) Riferirsi alla propria pratica e al proprio operato concreto nel settore delle competenze principali dello specialista della migrazione
- b) Illustrare e motivare in modo professionale le modalità procedurali e il proprio operato
- c) Essere consapevoli del proprio ruolo nel lavoro con i migranti
- d) Esporre il contesto (il mandato dell'organizzazione che affida il lavoro, il proprio mandato, le condizioni quadro legali)
- e) Descrivere e motivare la riflessione sul proprio operato e le proposte di miglioramento

Il dispositivo concernente il lavoro d'esame

Il dispositivo viene allestito sul modulo previsto a tale scopo e contiene almeno le informazioni seguenti

- a) Una breve descrizione della situazione prevista tratta dalla pratica professionale
- b) Le informazioni concernenti la procedura e la struttura del lavoro d'esame

Entro tre settimane dalla consegna del lavoro, la direzione dell'esame comunica la propria decisione in merito ai candidati (approvazione, rifiuto o approvazione del dispositivo con oneri). In caso di rifiuto il dispositivo può essere corretto al massimo due volte.

L'approvazione del dispositivo vale unicamente per la prossima sessione d'esame.

I requisiti e le prescrizioni dettagliate per l'allestimento del dispositivo del lavoro d'esame vengono caricati sul sito web www.specialista-migrazione.ch contemporaneamente alla pubblicazione.

Voce 1.2: Colloquio tecnico sul lavoro d'esame e sulla pratica professionale

Il lavoro d'esame è il documento su cui si basa il colloquio tecnico, che comprende domande di approfondimento sulla pratica del candidato e aspetti legati al comportamento specifico del candidato in quanto SpM. Inoltre, vengono poste domande metodologiche, sulle conoscenze del proprio campo d'azione e del gruppo target, su aspetti della comunicazione interculturale e sul comportamento in situazioni di consulenza, accompagnamento e assistenza, come pure sulla gestione di crisi, conflitti e comportamenti provocatori.

Dimensioni della valutazione del colloquio tecnico:

- a) Illustrare e motivare in modo comprensibile il proprio campo d'azione e il proprio operato
- b) Essere capaci di riflettere nel contesto interculturale
- c) Collegare e integrare l'argomento del lavoro d'esame nel campo più ampio di asilo, migrazione e integrazione
- d) Competenza professionale nel settore degli argomenti consulenza-accompagnamento-assistenza
- e) Competenza professionale e metodologica nella strutturazione dei colloqui nel contesto interculturale
- f) Modalità procedurali nella gestione di crisi e conflitti
- g) Impiego corretto del linguaggio tecnico

4.2 Parte d'esame 2: Conoscenze professionali applicate

Voce 2.1: Asilo, migrazione e integrazione

Questa parte d'esame valuta principalmente le competenze professionali e metodologiche di tutti i campi di competenze operative descritti nel profilo di qualificazione.

Si tratta di un esame scritto con diverse tipologie di domande. L'accento è posto sulle conoscenze specialistiche (know how).

Dimensioni per la valutazione:

- a) Disporre di conoscenze tecniche e saperle applicare a situazioni concrete

Voce 2.2: Lavorare in rete

Questa parte d'esame valuta principalmente le competenze dei campi di competenze operative E) «Collaborare all'interno di équipes e reti interdisciplinari» e F) «Partecipare alla definizione, alla pianificazione e al coordinamento dei compiti di un'organizzazione» contenuti nel profilo di qualificazione.

Si tratta di un esame scritto basato su un caso esposto per iscritto, che deve essere analizzato facendo riferimento a domande specifiche.

Dimensioni per la valutazione:

- a) Entrare nei particolari delle domande
- b) Chiarezza analitica, ricostruibilità e comprensibilità dell'argomentazione e delle conclusioni
- c) Correttezza dal punto di vista professionale e impiego corretto del linguaggio tecnico

4.3 Materiale ausiliario durante l'esame

Materiale ausiliario durante l'esame: sono ammessi dizionari e vocabolari. Ulteriori ausili sono ammessi unicamente se espressamente autorizzati dalla commissione GQ. È esclusa qualsiasi forma d'aiuto da parte di terze persone.

4.4 Competenze d'esame e livello professionale richiesto

Parti d'esame	Contenuto / competenza	Livello professionale richiesto	Tipo d'esame
Parte d'esame 1 Consulenza, accompagnamento, assistenza Voce 1 Lavoro d'esame	Illustrare la propria pratica professionale e il proprio operato	2	Lavoro scritto (redatto in precedenza)
Voce 2 Colloquio tecnico	Competenza analitica (di riflessione) Competenza comunicativa Applicazione delle conoscenze tecniche alla pratica	3-4	Colloquio tecnico sul lavoro d'esame; orale
Parte d'esame 2 Conoscenze professionali applicate Voce 3 Asilo, migrazione e integrazione	Conoscenze tecniche provenienti da tutti i settori	2-3	Esame scritto
4 Lavorare in rete	Conoscenze tecniche provenienti da tutti i settori	3	Analisi scritta di un caso specifico

Livello 2: Comprensione generale

I candidati conoscono il contenuto dell'esame e ne comprendono il valore per il proprio operato professionale.

Categorie: procedure, eccezioni, nozioni, denominazioni, terminologia tecnica, leggi, principi, criteri, regole, strutture, tipologie, correlazioni, attività

Attività: elencare, descrivere, denominare, raffigurare, definire, illustrare, classificare, distinguere, attribuire

Livello 3-4: Capacità operativa

I candidati applicano le conoscenze, analizzano le problematiche e sviluppano soluzioni.

Categorie: applicazioni, argomenti, concetti, pianificazione, progetti, conclusioni, tesi, varianti, proposte

Attività: derivare, applicare, argomentare, motivare, dimostrare, ideare, ponderare, interpretare, presentare, esaminare, proporre

5 Questioni organizzative

5.1 Pubblicazione dell'esame

I seguenti siti web pubblicano l'esame di professione:

<http://specialista-migrazione.ch>

5.2 Iscrizione e ammissione

L'iscrizione e i rispettivi termini sono disciplinati nel regolamento d'esame, al punto 3.2 All'iscrizione devono essere allegati:

- il modulo d'iscrizione integralmente compilato, con tutte le informazioni necessarie
- la copia di un documento d'identità ufficiale (passaporto, carta d'identità o permesso di dimora)
- i controlli delle competenze dei moduli 1-5
- gli attestati di lavoro del datore di lavoro concernenti la pratica professionale. Gli attestati di lavoro contengono indicazioni dettagliate sul periodo e sulla durata dell'occupazione, sulla percentuale d'impiego e sulla mansione concreta, in particolare con persone con un passato migratorio
- i giustificativi concernenti i diplomi professionali (copie dei diplomi), con traduzioni autenticate se non redatte in una delle lingue nazionali.
- Il dispositivo concernente il lavoro d'esame

NB: L'ammissione è conclusa quando i candidati hanno sia versato la tassa d'esame entro il termine previsto, sia consegnato il lavoro d'esame entro il termine previsto. I candidati che non versano la tassa d'esame entro i termini indicati dalla Commissione per la garanzia della qualità o non consegnano il lavoro d'esame entro i termini previsti, sono considerati non iscritti e non sono ammessi all'esame. La Commissione per la garanzia della qualità non invia richiami di pagamento.

5.3 Tassa d'esame

L'entità della tassa d'esame viene comunicata nell'ambito della pubblicazione dell'esame.

Per la ripetizione di parti d'esame vengono stabilite e pubblicate tasse particolari.

6 Ripetizione dell'esame

Conformemente all'art. 6.51 del Regolamento d'esame, chi non ha superato l'esame può ripeterlo due volte. Le ripetizioni si limitano alle parti d'esame nelle quali non è stata raggiunta almeno la nota 4.0.

Per la ripetizione della parte 1 d'esame occorre consegnare un nuovo lavoro d'esame.

Per l'iscrizione e l'ammissione all'esame le condizioni valide sono le medesime del primo esame (termini d'iscrizione e altri termini come da scadenziario ufficiale degli esami. Pubblicati di volta in volta nella pubblicazione dell'esame a partire dall'inizio di novembre sul sito www.specialista-migrazione.ch).

La ripetizione dell'esame di regola ha luogo in uno dei due esami di professione successivi. Valgono i termini d'esame dell'esame di professione corrispondente.

7 Rimedi giuridici

Cfr. i punti 7.31 e 7.32 del regolamento d'esame.

Cfr. pure il memorandum della SEFRI concernente la procedura di ricorso sul sito <https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home.html> → Formazione → La formazione professionale superiore → Gli esami federali in generale → candidati e titolari degli attestati → Informazioni sulla procedura di ricorso

8 Entrata in vigore e validità

Le presenti direttive sono state approvate dalla commissione GQ il 12 marzo 2020 ed entrano in vigore il 1° gennaio 2021. Si basa sul regolamento d'esame in vigore. Per conto della commissione GQ:

Alexandra Clerc,

Presidente commissione GQ

9 Allegati

- Profilo professionale specialista della migrazione del 17 marzo 2020
- Panoramica sulle competenze operative Specialista della migrazione del 17 marzo 2020
- Livello professionale richiesto Specialista della migrazione del 17 marzo 2020

Profilo professionale

Specialista della migrazione con attestato professionale federale

Una professione dalle molte sfaccettature nel settore della migrazione e dell'integrazione: consigliare, accompagnare e assistere persone con passato migratorio in qualità di specialista in un'équipe interdisciplinare.

Campo d'attività

Gruppi target

Referenti

Gli specialisti della migrazione (SpM) consigliano, accompagnano e assistono le persone con un passato migratorio, vale a dire sia le persone con un'esperienza personale di migrazione, sia i bambini senza tale esperienza per i quali tuttavia l'esperienza migratoria dei genitori è rilevante per la loro situazione attuale.

Concretamente, gli specialisti della migrazione aiutano le persone con un passato migratorio a organizzare la propria vita quotidiana dal momento del loro arrivo in Svizzera e, a seconda dello status giuridico, ad accedere e a partecipare alle strutture sociali.

Gli specialisti della migrazione lavorano nel settore dell'asilo, della migrazione e dell'integrazione presso istituzioni del settore sociale, sanitario e formativo nonché presso la pubblica amministrazione: per esempio in centri d'accoglienza e di permanenza comunali e non per richiedenti l'asilo, servizi specializzati e strutture che promuovono l'integrazione sociale e professionale. Spesso gli SpM sono pure attivi in strutture pubbliche o private in cui la tematica dell'integrazione riveste un ruolo importante.

Il lavoro degli specialisti della migrazione è caratterizzato dal contatto personale e diretto con persone che hanno un passato migratorio. Occorre quindi una profonda comprensione del fenomeno migratorio e delle relative ripercussioni sugli esseri umani e sulla società. In determinati ambiti di lavoro e settori di competenza degli SpM può essere richiesta una formazione supplementare per acquisire competenze specifiche in materia di migrazione.

Principali competenze operative

Gli specialisti della migrazione si distinguono per le loro competenze operative nei contesti interculturali, ovvero sono in grado di comprendere i sistemi socioculturali di riferimento e le situazioni specifiche di persone diverse

Responsabilità

con un passato migratorio e di agire di conseguenza. Ciò comprende quanto segue:

- informare e consigliare le persone con un passato migratorio, perlopiù in riferimento a situazioni concrete della vita quotidiana, e a seconda delle loro esigenze, indirizzarle verso servizi specializzati;
- instaurare con persone che hanno un passato migratorio relazioni basate sul rispetto, mantenerle e mettervi fine;
- assistere le persone con un passato migratorio con professionalità e secondo i loro bisogni - in particolare nei centri d'accoglienza per richiedenti l'asilo;
- lavorare in modo interdisciplinare sia in équipe sia in una rete di professionisti;
- tenere conto del contesto interculturale nei processi d'integrazione;
- contribuire al successo della comunicazione tra i diversi gruppi coinvolti;
- Partecipare all'organizzazione di progetti orientati alla quotidianità per e con il gruppo target e pianificare ed eseguire in modo autonomo i compiti per il proprio lavoro;
- conoscere le basi legali e le procedure e avere dimestichezza l'organizzazione e le modalità di funzionamento dei seguenti settori asilo, migrazione, promozione dell'integrazione, sanità, mondo del lavoro, formazione professionale e sicurezza sociale (in particolare l'aiuto sociale).

Esercizio della professione

Autonomia

Creatività

Innovazione

Ambiente di lavoro

Condizioni di lavoro

Gli SpM lavorano in qualità di specialisti nelle questioni della migrazione e dell'integrazione, all'interno di un'équipe o di un reparto aziendale. Nel proprio settore variato lavorano in modo autonomo interfacciandosi spesso con autorità, assistenti sociali, psicologi, giuristi, interpreti, medici e altri professionisti.

Il fatto di lavorare nel settore socialmente e politicamente molto considerato dell'«integrazione» mette gli SpM al centro di conflitti tra l'opinione pubblica e i giudizi di valore.

Di regola, gli specialisti della migrazione lavorano come impiegati. Benché gli orari di lavoro siano regolamentati, soprattutto nel settore dell'accompagnamento e dell'assistenza possono essere irregolari e non corrispondere ai tipici orari d'ufficio. Il lavoro degli specialisti della migrazione richiede un elevato grado di autonomia e flessibilità.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla protezione dell'ambiente

Gli specialisti della migrazione rivestono una funzione di esempio e sono ambasciatori delle tematiche dell'asilo, dei rifugiati e della migrazione.

Permettono ai migranti di accedere ai settori della formazione, del mercato del lavoro, del tempo libero e della convivenza negli spazi pubblici. Inoltre, creano le opportunità per stabilire un contatto con la popolazione locale e fanno in modo che l'opinione pubblica comprenda la situazione dei migranti. Nell'ambito del loro mandato, gli SpM forniscono un contributo allo sviluppo sostenibile e alla gestione rispettosa delle risorse.

Panoramica delle competenze operative Specialista della migrazione con attestato professionale federale

campi di competenze operative ↓ competenze operative ⇒

A	Operare e comunicare in un contesto interculturale	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	Consigliare le persone con passato migratorio	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	
C	Accompagnare le persone con passato migratorio durante il loro processo di integrazione	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
D	Assistere le persone con passato migratorio, in particolare durante la procedura di asilo	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			
E	Collaborare nell'équipe e nelle reti	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	
F	In un'organizzazione, partecipare alla definizione dei compiti e organizzarli	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"> ▪ il settore dell'asilo ▪ il settore dell'integrazione ▪ le istituzioni sociali, sanitarie e della formazione ▪ le amministrazioni pubbliche e i servizi competenti in materia di migrazione 		
Competenze operative	Criteria legati alle prestazioni		
A1 – assumere il proprio compito e il proprio ruolo professionale e riflettervi	Competenze professionali <ul style="list-style-type: none"> • sulla base del proprio compito nell'organizzazione, lavorare in conformità con il proprio ruolo professionale concreto e i relativi limiti • conoscere il proprio campo di competenze e il margine di manovra nell'ambito del mandato e tenerne conto durante il proprio lavoro 	Competenze metodologiche <ul style="list-style-type: none"> • fissare delle priorità • orientarsi nell'organizzazione • prendere delle decisioni e difenderle con la consapevolezza del proprio ruolo • saper interpretare e spiegare in maniera comprensibile il proprio ruolo, compito e campo di competenze alle persone con passato migratorio • garantire l'attuazione e la qualità del proprio compito • trarre conclusioni rilevanti per il proprio operato dai risultati delle valutazioni 	Competenze personali e sociali <ul style="list-style-type: none"> • 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 • impegnarsi nello sviluppo della propria organizzazione, consapevoli del proprio ruolo, e rappresentarvi gli interessi delle persone con passato migratorio • rispettare i limiti e l'integrità delle altre persone e riflettere sul proprio operato per quanto riguarda le questioni di potere e di dipendenza • riconoscere le possibilità di aiuto e le competenze professionali proprie e dell'équipe e affrontare in maniera adeguata le trasgressioni dei limiti

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

	nel proprio lavoro <ul style="list-style-type: none"> • riconoscere possibili fonti di conflitti e rischi di crisi nel contesto della migrazione e dell'integrazione e tenerne conto nel proprio lavoro 	trovare delle soluzioni <ul style="list-style-type: none"> • riconoscere i limiti delle proprie competenze e se del caso coinvolgere degli operatori specializzati 	
--	--	---	--

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"> ▪ nel settore dell'asilo ▪ nel settore dell'integrazione ▪ nelle istituzioni sociali, sanitarie e della formazione ▪ nelle amministrazioni pubbliche e nei servizi competenti in materia di migrazione 		
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"> • 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 • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • utilizzare, nel caso concreto, metodi, strumenti e risorse appropriati per i chiarimenti • trarre delle conclusioni dai chiarimenti e disporre misure adeguate, adattate alla situazione e orientate ai bisogni 	<ul style="list-style-type: none"> • stabilire, con persone diverse in situazioni diverse, una relazione professionale caratterizzata da rispetto, apertura e tolleranza

<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"> • spiegare con riferimento al gruppo target 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 • valutare secondo la situazione la possibilità d'impiego di diversi modelli e approcci della comunicazione interpersonale e interculturale • distinguere le fasi di un processo di consulenza • descrivere le ripercussioni della migrazione sulle persone con passato migratorio dal punto di vista sanitario e sociale • applicare le direttive della propria istituzione e attuare il proprio mandato 	<ul style="list-style-type: none"> • trasmettere delle informazioni tenendo conto della situazione e dei destinatari • utilizzare i materiali esistenti (testi, supporti visivi ecc.) per la trasmissione di contenuti adattandoli ai destinatari • utilizzare un metodo di base di un processo di consulenza adeguato alla situazione durante le consulenze • organizzare e condurre colloqui con il coinvolgimento di interpreti interculturali • impiegare in maniera ottimale le proprie competenze linguistiche e gli ausili elettronici per la traduzione • avviare il contatto delle persone con un servizio specializzato o uno operatore specializzato e accompagnarle • 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 • riconoscere i limiti delle proprie competenze e se del caso coinvolgere degli operatori specializzati • riconoscere e integrare le ripercussioni della migrazione sulle persone con passato migratorio dal punto di vista sanitario e sociale 	
<p>B3 – documentare i colloqui</p>	<ul style="list-style-type: none"> • conoscere e applicare le prescrizioni in materia di protezione dei dati 	<ul style="list-style-type: none"> • preparare e aggiornare una documentazione • redigere e classificare dei verbali dei colloqui conformemente alle prescrizioni interne e in modo comprensibile • trascrivere i colloqui in modo adeguato ai destinatari, comprensibile, imparziale ed efficace 	

C. Accompagnare le persone con passato migratorio durante il loro processo di integrazione			
Descrizione del campo di competenze operative	<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>		
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"> • nel settore dell'asilo • nel settore dell'integrazione • nelle istituzioni sociali, sanitarie e della formazione • nelle amministrazioni pubbliche e nei servizi competenti in materia di migrazione 		
Competenze operative	Criteria legati alle prestazioni		
C1 – instaurare, mantenere e terminare una relazione professionale	Competenze professionali <ul style="list-style-type: none"> • descrivere i meccanismi e le dinamiche alla base della comunicazione interpersonale • descrivere le dinamiche di gruppo e le ripercussioni delle medesime sul proprio lavoro • conoscere l'importanza di ruoli e di strutture di potere e di dipendenza nelle relazioni professionali e saperli spiegare in riferimento al proprio lavoro 	Competenze metodologiche <ul style="list-style-type: none"> • instaurare e mantenere relazioni improntate alla valorizzazione, al rispetto e alla disponibilità al dialogo • riconoscere gli ostacoli alla comunicazione in situazioni di accompagnamento e di sostegno e affrontarli in maniera adeguata alla situazione • riconoscere gli ostacoli alla comunicazione in situazioni di accompagnamento e di aiuto e reagire in maniera adeguata alla situazione • riconoscere per tempo e affrontare i conflitti di ruolo, potere e dipendenza nelle relazioni professionali 	Competenze personali e sociali <ul style="list-style-type: none"> • stabilire, con persone diverse in situazioni diverse, una relazione professionale caratterizzata da rispetto, apertura, tolleranza e consapevolezza del proprio ruolo

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

		del caso coinvolgere degli operatori specializzati o indirizzare le persone con passato migratorio ai servizi specializzati	
--	--	---	--

D. Assistere le persone con passato migratorio, in particolare durante la procedura di asilo			
Descrizione del campo di competenze operative	<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>		
Contesto	<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>		
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni		
	Competenze professionali	Competenze metodologiche	Competenze personali e sociali
D1 – fornire informazioni sulla procedura d'asilo e la vita in Svizzera	<ul style="list-style-type: none"> 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 tener conto, nel proprio lavoro, del quadro giuridico e delle relative applicazioni delle modalità di rinvio e dell'aiuto al ritorno 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 rife- 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 indirizzare le persone a offerte adeguate e accessibili 	<ul style="list-style-type: none"> nell'ambito dei colloqui e dei contatti con altri specialisti della professione rispettare il segreto d'ufficio, la confidenzialità, la neutralità e l'oggettività
D2 – durante la procedura d'asilo aiutare le persone nelle que-		<ul style="list-style-type: none"> allestire, assieme alla persona, una panoramica sulla sua situazione amministrativa e/o finanziaria 	

<p>zioni finanziarie e amministrative</p>	<p>rimento a queste ultime</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • saper spiegare le condizioni quadro applicabili concernenti le assicurazioni sociali, la fiscalità, l'AVS e la cassa pensioni • conoscere i rimedi giuridici rilevanti per la procedura d'asilo • conoscere la rete istituzionale rilevante per il settore dell'asilo 	<ul style="list-style-type: none"> • riconoscere i limiti delle proprie competenze e se del caso trasmettere le persone con passato migratorio a operatori o servizi specializzati • elaborare questioni finanziarie e amministrative (ad es. prestazioni di assistenza, assicurazioni, costi sanitari) riferite alla permanenza delle persone con passato migratorio • allestire, assieme alle persone con passato migratorio, un budget delle spese mensili o riferito ai risanamenti del budget 	
<p>D3 – organizzare un alloggio adeguato ai bisogni e aiutare le persone nelle questioni legate all'alloggio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • saper descrivere il sistema e la situazione dell'alloggio delle persone con passato migratorio nel proprio Cantone • conoscere le condizioni quadro strutturali, finanziarie e normative dell'alloggio e dell'assistenza nel proprio ambiente di lavoro • offrire sostegno e informazioni sull'alloggio 	<ul style="list-style-type: none"> • definire assieme agli abitanti le regole necessarie e organizzare le attività affinché la struttura collettiva possa funzionare correttamente • contribuire attivamente a una vita collettiva armoniosa • prevenire attivamente le tensioni o i conflitti • contribuire all'adempimento dei compiti e al rispetto delle regole • proporre e organizzare delle attività per il tempo libero • organizzare dei gruppi di discussione e animazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • essere capaci di dirigere delle attività o di far capo alla collaborazione di persone competenti • instaurare un clima cordiale e gentile in seno alla struttura collettiva • essere capaci di rispondere ai bisogni delle persone, senza però esulare dai limiti posti dall'istituzione • mostrare creatività e iniziativa
<p>D4 – organizzare le offerte per la vita quotidiana orientandosi ai bisogni delle persone assistite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • conoscere le possibilità e le regole della creazione della vita quotidiana utili ai diversi gruppi target e obiettivi • conoscere le offerte nel proprio ambiente di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • organizzare attività e animazioni quotidiane con e per adulti e bambini • valutare regolarmente la gestione dell'istituzione facendo capo a ausili idonei allo scopo • indirizzare o accompagnare, se necessario, le persone alle istituzioni adeguate 	
<p>D5 – sostenere l'accesso alle strutture esistenti e seguirne l'evoluzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • saper spiegare le basi del sistema svizzero della formazione e le offerte dell'integrazione professionale • saper spiegare le basi legali rilevanti in materia di diritto del lavoro, dei permessi di lavoro e pure della legge sulla disoccupazione • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • indirizzare le persone a offerte adeguate e accessibili • allestire, assieme alle persone con passato migratorio, un piano d'azione con obiettivi a breve, medio e lungo termine • organizzare i provvedimenti richiesti per l'accesso 	<ul style="list-style-type: none"> • mantenere le relazioni necessarie con i colleghi specializzati nell'integrazione professionale • avviare le procedure richieste con gli istituti di formazione e del mercato del lavoro

	<ul style="list-style-type: none"> conoscere la situazione del mercato del lavoro nel proprio Cantone 	<ul style="list-style-type: none"> alle offerte di formazione e al mercato del lavoro garantire l'assistenza delle persone con passato migratorio affinché possano integrarsi e diventare autonome 	
--	--	--	--

E. Collaborare nell'équipe e nelle reti			
Descrizione del campo di competenze operative	<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>		
Contesto	<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"> nel settore dell'asilo nel settore dell'integrazione nelle istituzioni sociali, sanitarie e della formazione nelle amministrazioni pubbliche e nei servizi competenti in materia di migrazione 		
Competenze operative	Criteri legati alle prestazioni		
	Competenze professionali	Competenze metodologiche	Competenze personali e sociali
E1 – nell'ambito del proprio compito, collaborare in modo interdisciplinare in una rete specializzata, dedicata a compiti specifici	<ul style="list-style-type: none"> conoscere i servizi e gli operatori specializzati importanti a cui rivolgersi per svolgere il proprio compito, e le loro risorse e offerte interpretare la strategia e le direttive della propria istituzione ed essere capaci di posizionarsi in modo inequivocabile in tale rete 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 conoscere le istanze cantonali e le organizzazioni 	<ul style="list-style-type: none"> saper sfruttare le risorse e le offerte dei servizi e degli operatori specializzati della rete per svolgere il proprio compito instaurare e curare attivamente relazioni con i servizi e gli operatori specializzati e altre parti coinvolte trasmettere alle altre persone coinvolte nella rete la competenza metodologica e quella personale e sociale mobilizzare e dinamizzare un gruppo interdisciplinare 	<ul style="list-style-type: none"> lavorare in maniera cooperativa lavorare in rete e sviluppare quest'ultima affinché possa fungere da moltiplicatore aggiornare regolarmente le proprie conoscenze professionali prendere posizione e condividere le proprie osservazioni, opinioni e richieste lavorare alla soluzione dei problemi e orientare le proprie attività alle soluzioni e alle prospettive

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

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"> • nel settore dell'asilo • nel settore dell'integrazione • nelle istituzioni sociali, sanitarie e della formazione • nelle amministrazioni pubbliche e nei servizi competenti in materia di migrazione 		
Competenze operative	Criteria 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"> • 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) • spiegare il proprio ruolo, il proprio compito e le proprie competenze all'interno dell'organizzazione • spiegare i gruppi di riferimento interni ed esterni per quanto riguarda l'organizzazione e le proprie mansioni • spiegare le basi e l'utilità di un sistema di gestione della qualità 	<ul style="list-style-type: none"> • dirigere in modo mirato piccoli progetti in cui sono coinvolti più partecipanti • collaborare nell'équipe per trovare delle soluzioni • contribuire attivamente alla risoluzione di conflitti nell'équipe • rispettare gli standard della qualità nel proprio lavoro • formulare delle proposte di miglioramento e presentarle al servizio predisposto • sensibilizzare i propri colleghi all'argomento della migrazione e dell'integrazione e fungere da moltiplicatore • riflettere in modo critico assieme agli operatori specializzati sulla propria attività 	<ul style="list-style-type: none"> • affrontare le opinioni divergenti con rispetto e chiedendo informazioni

	<ul style="list-style-type: none"> • conoscere le prescrizioni e gli standard in materia di qualità e tenerne conto durante il proprio lavoro 		
F2 – rendere conto al datore di lavoro o a terzi sul proprio lavoro e sugli obiettivi raggiunti	<ul style="list-style-type: none"> • sapere quali sono i propri obblighi d'informazione e le relative modalità nei confronti del datore di lavoro o di terzi • riprodurre gli elementi di base della redazione di rendiconti e della tecnica di presentazione • conoscere le basi della strutturazione e dell'organizzazione di rapporti, documenti e lettere 	<ul style="list-style-type: none"> • redigere un rapporto di attività in forma precisa, completa, strutturata e concisa • redigere e creare dei rendiconti in modo comprensibile • presentare i risultati del proprio lavoro 	
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"> • conoscere metodi per la pianificazione sistematica di mansioni e misure legate a progetti • spiegare il senso e lo scopo di una pianificazione sistematica dei compiti • descrivere metodi creativi per trovare delle idee e prendere delle decisioni • conoscere metodi per l'analisi e la consolidazione dei risultati di compiti e provvedimenti eseguiti • conoscere metodi per formulare degli obiettivi realistici • conoscere le basi dell'iscrizione a bilancio e della contabilità analitica 	<ul style="list-style-type: none"> • pianificare e organizzare i propri compiti in modo sistematico e controllare e valutare se gli obiettivi sono stati raggiunti • 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 • avviare miglioramenti • nei progetti, formulare obiettivi realistici, raggiungibili e verificabili • avviare processi creativi e ricerche di decisioni all'interno di gruppi • contribuire all'ottenimento di mezzi • allestire semplici preventivi e calcoli dei costi • controllare i costi, rispettarli ed elaborarli secondo le pratiche contabili • durante l'attuazione di misure riconoscere i bisogni di informazione di gruppi target interni ed esterni e reagire tenendo conto della situazione 	<ul style="list-style-type: none"> • fissare delle priorità • riflettere in modo critico sul proprio lavoro e i relativi risultati
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"> • 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> • redigere i documenti di lavoro in modo adeguato ai destinatari e attenersi all'essenziale • gestire gli incarti secondo le prescrizioni interne o esterne, valutare la qualità della tracciabilità delle informazioni e la loro validità • presentare in maniera comprensibile i fatti nei dossier dei clienti e senza interpretazioni o pregiudizi personali 	