



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	La figura in uscita si troverà a lavorare su tre direttrici: accoglienza, tutela e integrazione, padroneggiando importanti nozioni giuridiche in tema di protezione internazionale e di accoglienza dei minori e di altri soggetti portatori di esigenze particolari
Settori di riferimento	Servizi socio-sanitari
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	GRUPPO-LIVELLO B
Descrizione	Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, opera prevalentemente in centri di accoglienza occupandosi di attività di supporto ai beneficiari in materia di richiesta d'asilo, orientamento sul territorio, prevenzione e gestione del conflitto, educazione interculturale, creazione di una rete territoriale, coordinamento dell'equipe di lavoro

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Esercita la propria attività nell'ambito di contratti di lavoro con enti pubblici o organizzazioni del terzo settore, come lavoratore autonomo o dipendente
Collocazione contrattuale	Nell'ambito delle imprese del terzo settore, nei casi in cui la figura sia inserita in maniera stabile, il CCNL di riferimento è quello delle cooperative sociali.
Collocazione organizzativa	Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale opera nei servizi pubblici e privati (strutture gestite dal privato sociale, C.A.R.A, centri di prima e seconda accoglienza, centri di servizi), operando attraverso il coordinamento di specifiche aree e competenze. Autonomia e livello di responsabilità sono connesse al ruolo tecnico che svolge e ai contesti organizzativi in cui si inserisce
Opportunità sul mercato del lavoro	Può operare nei servizi pubblici e privati di accoglienza, tutela e integrazione, rivolti a soggetti richiedenti e titolari di protezione internazionale
Percorsi formativi	Per quanto l'esercizio della professione non richieda abilitazione, il possesso di una specifica qualifica regionale può essere condizione facilitante all'accesso al mercato del lavoro. Il Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, con competenze socio-educative, deve possedere una buona conoscenza

	della lingua e della cultura italiana e, preferibilmente, dei paesi stranieri di cui si occupa. Di preferenza è atteso un livello di istruzione universitaria. In generale sono richieste buone capacità di relazionarsi con gli altri e buone doti comunicative.
Fonti documentarie	Repertorio delle figure professionali regione Umbria

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO - 88	
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
ATECO 2007	88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale n.c.a. 96.09.09 Altre attività di servizi per la persona nca

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	

ELENCO AREE DI ATTIVITÀ

Denominazione AdA	Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)
Descrizione della performance	Costruire e gestire una relazione di fiducia, a partire dalla fase di accoglienza, con i migranti, gestendo situazioni emotivamente delicate e complesse, favorendo il rispetto dei diversi punti di vista e delle differenze culturali.
UC	
Capacità-abilità	Facilitare la comunicazione tra i diversi soggetti interessati alla relazione di mediazione Identificare il protocollo linguistico e di comunicazione non verbale favorevole all'esercizio della mediazione. Favorire le relazioni fra: i) migranti e contesto ospite; ii) migranti ed istituzioni/servizi locali; iii) fra i migranti appartenenti a diversi gruppi etnici e culturali; Favorire lo scambio e il confronto tra gli interlocutori con punti di vista diversi. Negoziare e mediare, mantenendo l'equidistanza dai diversi interlocutori interessati. Prendere in carico la persona migrante, nel rispetto delle differenze Attivare relazioni d'aiuto rivolte allo sviluppo dell'autonomia dei beneficiari, a partire dai diversi codici culturali, nel rispetto dei loro valori e della loro identità. Interpretare comportamenti ed eventi alla luce delle diverse culture degli attori implicati nella relazione. Saper gestire emotivamente le relazioni: contenere le ansie e prevenire il burn-out Sapere gestire la comunicazione e la relazione in contesti emotivamente difficili (la relazione con vittime di tortura, di abuso e di violenza). Valorizzare le emozioni nella relazione d'aiuto.

Conoscenze	Fondamenti sociologici e psicologici della comunicazione in contesti interculturali, con particolare riferimento agli aspetti identitari e relazionali. Interpretazione dei comportamenti comunicativi, sulla base dei diversi codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione. tecniche e strumenti di gestione delle relazioni interculturali. La codificazione emotiva del proprio comportamento in relazione a persone di culture diverse, la consapevolezza delle differenze culturali nell'espressione delle emozioni. La gestione delle ansie e la prevenzione del burn-out Introduzione all'etnopsichiatria ed elementi per un lavoro con i rifugiati più vulnerabili. Dall'operatore sociale all'operatore della relazione con i migranti forzati: chiarezza, motivazione e personalizzazione dell'accoglienza alla base dell'operare Introduzione al Counseling ed elementi per un lavoro con i rifugiati.
------------	--

Denominazione AdA	Gestire relazioni con il sistema dei servizi/istituzioni operanti nel territorio - servizi di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)
Descrizione della performance	Costruire e gestire le relazioni ed i contatti con gli attori operanti sul territorio a diverso titolo coinvolti nei servizi di accoglienza (p.e. Comuni; Prefettura; P.A.; scuole, operatori dei servizi; etc.).
UC	
Capacità-abilità	Supportare il raccordo tra il centro di accoglienza ed i servizi territoriali, istituzioni, volontariato Sviluppare relazioni significative con i servizi e gli attori locali coinvolti nei servizi di accoglienza. Individuare e tenere i contatti con i servizi sul territorio in modo da facilitarne la fruizione ai migranti. Partecipare ad eventuali momenti di programmazione e raccordo fra servizi e volontariato.
Conoscenze	Principi sociologici e psicologici, metodi e tecniche alla base della negoziazione in contesti interculturali.Modalità di accesso e standard di servizio dei diversi soggetti operanti sul territorio.I principali attori a diverso titolo coinvolti nell'accoglienza: ruoli e funzionamento.

Denominazione AdA	Definire i bisogni ed assistere i R.A.R. nella richiesta e nella fruizione di servizi di assistenza legale
Descrizione della performance	Definire i bisogni di servizi di assistenza legale e supportare i soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale nella richiesta e fruizione degli stessi.
UC	

Capacità-abilità	Accompagnare ed assistere i beneficiari nella richiesta e fruizione di servizi di assistenza legale Garantire assistenza legale, per le diverse situazioni richieste, con particolare riferimento alla preparazione delle commissioni di valutazione sulle domande d'asilo Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni di assistenza legale dei soggetti migranti Definire i bisogni di assistenza legale propri dei soggetti migranti. Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.
Conoscenze	Tipologie di assistenza legale: Pratiche e le procedure necessarie per la richiesta di status di rifugiato, sulla tutela del diritto d'asilo. Preparazione all'audizione presso la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale Pubblica Sicurezza (Prefettura, Questura, Tribunale, Carcere).
Denominazione AdA	<i>Fornire supporto all'apprendimento della lingua italiana ai soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale</i>
Descrizione della performance	<i>Definire un progetto di insegnamento della lingua italiana rivolto ai soggetti rifugiati richiedenti asilo ed i beneficiari di protezione internazionale.</i>
UC	
Capacità-abilità	Definire, sulla base dei bisogni individuali e collettivi, i livelli di conoscenza e la programmazione didattica relativa all'insegnamento della lingua italiana ai soggetti migranti Definire i bisogni formativi degli individui e gruppi di migranti. Definire le modalità di erogazione del servizio di insegnamento della lingua italiana Coordinarsi con le scuole, istituzioni, centri di volontariato per l'erogazione del servizio.
Conoscenze	Programmazione didattica Analisi fabbisogni linguistici e livelli di conoscenza
Denominazione AdA	Gestire l'attività professionale di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale (R.A.R.)
Descrizione della performance	Assumere ed esercitare un comportamento coerente con il profilo professionale di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, relativamente agli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato
UC	
Capacità-abilità	Assumere e mantenere un comportamento professionale coerente con le norme cogenti ed i principi deontologici applicabili Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – in

	materia di accoglienza per rifugiati, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale. Saper posizionare l'intervento di accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale nel quadro istituzionale, normativo e dei diritti civili di rilievo nei centri preposti Conoscere e saper interpretare dei principi fondamentali dello Stato italiano e della comunità internazionale, con riferimento all'architettura delle istituzioni, ai diritti ed ai doveri di base all'esercizio di accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo Conoscere e saper interpretare le peculiarità dei richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari di protezione internazionale, dei loro contesti d'origine, delle normative che ne regolano la concessione dello status ed avere una puntuale panoramica sull'ampio ventaglio di diversi servizi per l'accoglienza che in Italia vengono garantiti.
Conoscenze	L'UNHCR in Italia e nel mondo. Protezione e assistenza ai rifugiati. L'accoglienza dei migranti. Il piano per l'accoglienza e il GMA (Gruppo Monitoraggio e Assistenza) della Protezione Civile. Programma regionale annuale di iniziative concernenti l'immigrazione. I progetti nella Regione per l'accoglienza e l'integrazione dei rifugiati. I Centri d'Accoglienza per Richiedenti Asilo del Ministero dell'Interno. Il sistema SPRAR: enti locali e progetti per l'accoglienza integrata dei richiedenti asilo e dei beneficiari di protezione internazionale. Centri d'accoglienza e di servizi dedicati ai migranti forzati sul territorio regionale umbro. Cenni delle migrazioni forzate ed elementi di antropologia dei paesi d'origine dei richiedenti asilo e rifugiati. Lo status di rifugiato: percezione e autorappresentazione dei rifugiati in Italia. La normativa europea di riferimento. Il recepimento della normativa da parte dello Stato italiano e la procedura d'asilo in Italia. Riconoscimento, diniego, ricorso. Aspetti deontologici dell'esercizio della professione di Tecnico in accoglienza per rifugiati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e criticità derivanti dal loro eventuale non rispetto. Protezione internazionale e umanitaria. Il regolamento Dublino II.
Denominazione AdA	Erogare ai beneficiari servizi di counseling in ambito psico-sociale e di mediazione culturale
Descrizione della performance	Definire ed erogare servizi di counseling e di mediazione socio-

	culturale con particolare attenzione alle dimensioni relative alla sfera psicosociale dei bisogni dei R.A.R. particolarmente vulnerabili, secondo modalità che ne consentano una più agevole
UC	
Capacità-abilità	Erogare servizi di counseling e di mediazione culturale Erogare servizi di assistenza psicologica, sociale e di counseling rivolti ai R.A.R. Facilitare la comunicazione, gestire il conflitto, rendere possibile l'accesso alle istituzioni attraverso un'azione di orientamento e di informazione sui percorsi possibili per l'integrazione. Accrescere la mediazione culturale nella sua funzione interdisciplinare Definire, sulla base delle informazioni acquisite, gli specifici bisogni dei soggetti migranti Definire i bisogni individuali e collettivi propri dei soggetti migranti. Individuare i fattori che possono facilitare o ostacolare la mediazione interculturale.
Conoscenze	Il mediatore culturale: facilitatore della comunicazione tra stereotipi e pregiudizi. Principi e tecniche relative all'osservazione delle caratteristiche culturali, cognitive, relazionali e motivazionali dei migranti e degli attori influenti del contesto di intervento. Il counseling all'interno di un centro d'accoglienza o di servizi: l'intervento su misura, a livello individuale e di gruppo. Il colloquio e come lo si affronta. Preparazione del setting, la relazione con l'utente/ospite, l'importanza dei "confini". Gli elementi della relazione in un contesto di mediazione culturale: setting, empatia, ascolto attivo e partecipato, autostima dell Life skills e progettualità con i rifugiati: dall'emergenza alla pianificazione dell'integrazione sociale e professionale. L'orientamento dei rifugiati nel mondo del lavoro e della formazione: la messa in trasparenza delle competenze, le opportunità di inserimento nel mondo del lavoro: ricerca di lavoro, tirocini, formazione etc. Funzionamento e caratteristiche dei differenti attori ed istituzioni che impattano sul percorso di accoglienza e integrazione dei beneficiari servizi: Servizi socio-assistenziali ed educativo-culturali (Scuole di ogni ordine e grado, Servizi sociali, Ce
Denominazione AdA	Gestire il fund raising e sviluppare progetti sociali
Descrizione della performance	Gestire attività di fund raising; individuare opportunità di finanziamento e saper costruire proposte in risposta alle linee di finanziamento individuate.

UC	
Capacità-abilità	Sviluppare un progetto in risposta ad un avviso Effettuare una ricognizione delle fonti al fine di individuare i possibili avvisi/bandi di interesse. Valutare la coerenza fra le finalità del bando e gli obiettivi della propria organizzazione. Utilizzare le tecniche di rappresentazione dei fabbisogni e di progettazione appropriate alle strutture delle application form e della logica ad esse sottesa. Gestire attività di fund raising Curare le attività di fund raising, definendo la causa e gli obiettivi strategici, mappando le relazioni, pianificando ed organizzando ed implementando la raccolta fondi
Conoscenze	Creazione e sviluppo di un'area e attività di fund raising Il lavoro di rete sul territorio Principi di gestione amministrativa connessa alla gestione di un Centro SPRAR Sviluppo di un'idea progettuale e scrittura di un progetto
Denominazione AdA	<i>Coordinare e gestire il gruppo di lavoro di un centro di accoglienza</i>
Descrizione della performance	<i>Coordinare le risorse professionali del centro di accoglienza, coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione dell'attività in oggetto.</i>
UC	
Capacità-abilità	Coordinare il gruppo di lavoro impegnato nel centro di accoglienza Comunicare e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo e di lavoro Gestire correttamente un gruppo di lavoro interdisciplinare Migliorare lo spirito e la collaborazione all'interno del team Generare motivazione Facilitare l'integrazione del team Facilitare le relazioni e la comunicazione tra persone o funzioni chiave all'interno del centro Coordinare il proprio lavoro con quello delle altre risorse umane presenti e favorire, in caso di controversie di vario genere, il superamento delle stesse e la prosecuzione delle attività
Conoscenze	Tecniche di accompagnamento del gruppo di lavoro al raggiungimento degli obiettivi. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo. Tecniche per la realizzazione di un ambiente teso al problem solving e alla collaborazione; lo stimolo della creatività; la valorizzazione e l'apporto di ogni singolo membro.

	La gestione del gruppo di lavoro. Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Coordinare i servizi erogati e il personale per prevenire il conflitto con/tra gli ospiti accolti. La gestione di un centro d'accoglienza e di un centro di servizi: ruolo e competenze del coordinatore.
--	---