

# EUROPÆISK SEKTORKVALIFIKATIONS RAMME FOR ASYL- OG MODTAGELSESMEDARBEJDERE

## UDDANNELSESSTANDARDE FOR ASYL- OG MODTAGELSESMEDARBEJDERE

Kompetence-område	NIVEAU	Niveau 4-5			Niveau 6			Niveau 7		
		Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed
<b>GENERISKE KOMPETENCER FOR ASYL OG MODTAGELSE</b>										
Lovgivning, politik og procedurer	1	a Beskrive central asylrelateret lovgivning, politik og procedurer i henhold til nationale, EU- og internationale juridiske rammer	b Anvende grundlæggende, væsentlig asylrelateret lovgivning, politik og procedurer	c	d Analysere og referere lovgivning, politik, procedurer og retspraksis relateret til asyl i kontekst af nationale, EU- og internationale juridiske rammer	e Give mundtlige og skriftlige juridiske og proceduremæssige anbefalinger om standardmæssige asylspørgsmål til alle interessenter	f	g Vurdere komplekse begreber i asylrelateret lovgivning og proceduremæssige krav i forbindelse med komplekse asylspørgsmål	h Give mundtlige og skriftlige juridiske og proceduremæssige anbefalinger om ikkestandardmæssige og komplekse asylspørgsmål til alle interessenter	i
	2	a	b	c	d Gennemgå asylrelateret politik og procedurer i forbindelse med national implementering	e	f	g Foretage kritisk evaluering af asylrelateret lovgivning, politik og procedurer med henblik på at udarbejde begrundede anbefalinger i forbindelse med nationale og EU-strategier	h Udforme retningslinjer, politikker og procedurer til forbedring af implementering af asylrelaterede rammer	i
Generel kommunikation	3	a Beskrive forskellige kommunikationsfærdigheder, der er effektive i forbindelse med asylrelaterede interaktioner	b Anvende effektive kommunikationsfærdigheder over for en række bestemte interessenter i asylrelaterede sammenhænge	c Etablere rapportbaseret, respektfuld kommunikation, der sikrer gensidig forståelse	d Beskrive en bred vifte af kommunikationsfærdigheder, der er relevante i asylsammenhænge	e Anvende kommunikationsteknikker og -former selektivt til at kommunikere effektivt i en række forskellige asylrelaterede faglige sammenhænge	f	g Foretage kritisk evaluering af organisatoriske kommunikationsværktøjer, -teknikker og -strategier	h	i
	4	a Beskrive grundlæggende processer for, hvordan man fastslår en asylansøgers modersmål eller andre sprog	b Tilpasse grundlæggende kommunikationsfærdigheder for at muliggøre effektiv kommunikation via tolk	c Sørge for oversatte oplysninger og anerkende behovet for anvendelse af tolk	d Vurdere konsekvenserne af kommunikation via tolk i asylrelaterede sammenhænge	e Tilpasse kommunikation for at formidle komplekse budskaber via tolk	f Overvåge tolkens adfærd for indikatorer af konsekvens og nøjagtighed samt identificere behov for potentielle opfølgende foranstaltninger	g	h	i
Samarbejde og informationsdeling	5	a Skitsere retningslinjer og procedurer for databeskyttelse til organisatoriske og personlige kommunikationskanaler	b Anvende procedurer til at dele godkendte oplysninger med interne og nationale eksterne interessenter	c Beskytte personoplysninger i overensstemmelse med gældende regler	d Beskrive metoder til informationsdeling og samarbejde med nationale og internationale interessenter	e Anvende procedurer og teknikker til kontakt og samarbejde med nationale og internationale interessenter om asylrelaterede spørgsmål	f Dele oplysninger for at muliggøre samarbejde med nationale og internationale interessenter i overensstemmelse med procedurer og databeskyttelseskrav	g	h Evaluere og udarbejde organisatoriske retningslinjer og procedurer for samarbejde og informationsdeling	i Håndtere hindringer for aktiv deltagelse og deling af god praksis i nationale og internationale asylrelaterede sammenhænge

Kompetence- område	NIVEAU	Niveau 4-5			Niveau 6			Niveau 7		
		Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed
Opmærksomhed omkring kulturelle og sociale faktorer	6	a Skitsere aspekter af kulturel mangfoldighed og følsomhed i asylrelaterede faglige sammenhænge	b Udvide kulturel følsomhed i alle former for interaktion i asylrelaterede faglige sammenhænge	c	d Beskrive kulturelle og sociale faktorer, der påvirker asylrelaterede interaktioner og spørgsmål	e Integrere overvejelser om sociale og kulturelle faktorer i asylrelaterede interaktioner, beslutninger, planer og handlinger	f	g Foretage kritisk evaluering af nuværende og nye komplekse globale politiske, økonomiske, kulturelle og sociale faktorer, der påvirker hele asylprocessen	h Håndtere komplekse kulturelle spørgsmål, der påvirker hele asylprocessen	i
	7	a Beskrive asyl- og modtagelsestjenestens mål, etiske kodekser og værdier	b	c Overvåge og evaluere egne faglige resultater, hvad angår ansvar og organisationens etiske kodekser og værdier	d Forklare de etiske og faglige standarder, der gælder i hele asylprocessen	e Løse asylrelaterede etiske dilemmaer i forbindelse med relevante retlige rammer og organisatoriske værdier	f Reflektere over den enkeltes resultater, hvad angår relevante faglige og etiske standarder	g Foretage kritisk evaluering af overholdelse af faglige standarder og adfærdskodekser på tværs af organisationen	h	i
Faglige standarder	8	a Beskrive principperne for faglig trivsel	b Gøre en indsats for at beskytte egen faglige trivsel	c Reflektere over faglig trivsel samt identificere strategier til at løse problemer	d Være opmærksom på erhvervsmæssige psykosociale risici i asylrelaterede sammenhænge	e Gøre en indsats for at imødegå erhvervsmæssige psykosociale risici i asylrelaterede sammenhænge	f	g	h Forebygge, afbøde og håndtere organisatoriske psykosociale risici for alle medarbejdere	i
Faglig trivsel	9	a Forklare arbejdsmiljøstandarder og -procedurer, der er relevante for arbejdspladsen	b Anvende forskellige teknikker selektivt til at implementere specifikke arbejdsmiljøprocedurer for at opretholde et rummeligt og sikkert miljø	c	d Foretage kritisk evaluering af de arbejdsmiljømæssige muligheder for risikorespons i forbindelse med alle dele af asyl- og modtagelsesprocessen	e Anvende responsmuligheder selektivt i forbindelse med arbejdsmiljørisici i asyl- og modtagelsesmiljøer	f Skabe rummelige og sikre asyl- og modtagelsesmiljøer inden for det faglige ansvarsområde	g Foretage kritisk evaluering af international praksis i forvaltningen af komplekse arbejdsmiljøspørgsmål i asylrelaterede miljøer	h Udvikle og gennemgå arbejdsmiljøstandarder og -procedurer i forbindelse med eksisterende og nye risici i asylrelaterede miljøer	i
Arbejdsmiljø	10	a Forklare løsnings- og mæglingsteknikker, der er relevante for ikke-komplekse asyl- og modtagelsesrelaterede konflikter	b Anvende forebyggelses- og løsningsmetoder, der er relevante for ikke-komplekse asyl- og modtagelsesrelaterede konflikter	c Reagere på tegn på spændinger og nye konflikter i asyl- og modtagelsesprocessen og -miljøerne	d Beskrive konfliktløsnings- og mæglingsmetoder, der er relevante for akutte, komplekse problemer i hele asylprocessen	e Mægle og sikre nedtrapning i asyl- og modtagelsesrelaterede akutte, komplekse konfliktsituationer	f	g Foretage kritisk evaluering af systemiske konfliktløsningsstrategier, der er relevante i asylsammenhænge	h	i
Konfliktløsning og mægling	11	a Beskrive brugen af specifikke asylrelaterede databaser og elektroniske informationskilder	b Kontrollere asylsagsrelaterede oplysninger ved omhyggelig brug af databaser og godkendte elektroniske informationskilder	c	d Forklare nytten af et bredt udvalg af asylrelaterede databaser og elektroniske informationskilder	e Opdatere og vedligeholde asylrelaterede databaser med præcise oplysninger	f Gribe ind over for unøjagtige elektroniske oplysninger for at forhindre, at de anvendes i asylrelaterede sammenhænge	g	h Foretage kritisk evaluering af databasestrukturer og datasystemer, der anvendes i asylprocessen	i
Informationssikkerhed, IT og databaser	12	a	b Anvende datasikkerhedsforanstaltninger og -politikker i alle datahåndteringsprocedurer	c	d	e Anvende metoder til at sørge for sikring af elektroniske oplysninger samt identificere overtrædelser	f	g	h Udarbejde og gennemgå informations-sikkerheds-politikker og -tiltag i forbindelse med nye datasikkerhedsrisici	i Sikre overholdelse af informations-sikkerhedslovgivning i alle datastyringsprocedurer

Kompetence-område	NIVEAU	Niveau 4-5			Niveau 6			Niveau 7		
		Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed
Informations- og dataanalyse	13	a Identificere asyl- og modtagelsesrelaterede informations- og statistikkilder	b Indsamle og sammenstille relevante, nøjagtige asyl- og modtagelsesrelaterede oplysninger og data	c	d Evaluere et bredt udvalg af researchmetoder, der er relevante for kvalitative og kvantitative asyl- og modtagelsesrelaterede oplysninger og data	e Anvende gældende metoder til analyse af asyl- og modtagelsesrelaterede oplysninger og data selektivt	f Sikre nøjagtighed og relevans af analyser af asyl- og modtagelsesrelaterede oplysninger og data	g	h Analysere komplekse asyl- og modtagelsesrelaterede data til brug for organisatoriske processer	i

**SPECIFIKKE KOMPETENCER FOR ASYL OG MODTAGELSE**

**SPECIFIKKE KOMPETENCER FOR ASYL OG MODTAGELSE**

Sagsadministration, registrering og indkvartering	15	a Beskrive interessenternes roller og ansvar i hele asylprocessen	b Indsamle, vedligeholde og opdatere fortegnelser over oplysninger, der er relevante for asyl- og modtagelsesprocesser	c Organisere praktisk, økonomisk og logistisk støtte til og møder for asylansøgere	d	e Anvende procedurer til at identificere og imødekomme asylansøgers praktiske behov i overensstemmelse med politikker	f	g	h	i
	16	a	b Anvende forskellige procedurer for registrering af personer, der søger om international beskyttelse	c	d	e Vurdere de enkelte aspekter af en asylansøgers sag og matche dem med sagsbehandlerkompetencer	f	g	h	i
	17	a Udarbejde lister over informations- og dokumentationskilder, der skal udleveres til asylansøgere	b Anvende procedurer til koordinering af udstedelse af relevante tilladelser og dokumenter til asylansøgere	c Sørg for oplysninger til asylansøgere i henhold til politik, procedurer og individuelle, specifikke behov	d Beskrive de forhold, hvorunder asyl- og modtagelsesrelaterede dokumenter og tilladelser udstedes, inddrages og annulleres	e Træffe afgørelse om, hvilke oplysninger, der skal gives til en asylansøger	f	g	h	i
Samtaler	18	a	b	c	d Vurdere god praksis og aktuelle tendenser inden for asylrelaterede samtalemeter for specifikke ansøgerkarakteristika	e Planlægge, forberede, gennemføre og dokumentere en standardsamtale om asyl	f Sikre, at oplysningerne er tilstrækkeligt detaljerede og pålidelige, til at de relevante fakta kan fastslås i standardmæssige asylsamtaler	g Foretage kritisk evaluering af avancerede samtalestrategier og -metoder, der er relevante for komplekse asylsager	h Anvende avancerede samtalestrategier til at planlægge, forberede, gennemføre og dokumentere komplekse og ikkestandardmæssige asylrelaterede samtaler	i

Kompetence-område	NIVEAU	Niveau 4-5			Niveau 6			Niveau 7		
		Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed
Bevisvurdering og beslutningstagning	19	a	b	c	d Beskrive god praksis og aktuelle tendenser inden for asylrelaterede metoder til bevisvurdering	e Vurdere alle relevante beviser og oplysninger i forhold til lovkrav med henblik på at bevilge, afslutte eller udelukke fra international beskyttelse i standardsager	f Begrunde afgørelser om standardmæssige asylsager, såvel faktisk som retligt og både mundtligt og skriftligt over for alle interessenter	g	h Vurdere beviser, samtaleudskrifter og specifikke relevante oplysninger om oprindelseslandet i forhold til lovkrav i sager om ikkestandardmæssige og komplekse asyl- og appelsager	i Begrunde afgørelser om ikkestandardmæssige eller komplekse asyl- og appelsager, såvel faktisk som retligt og både mundtligt og skriftligt over for alle interessenter
	20	a	b	c	d	e Afgøre, hvilken stat der er ansvarlig for at behandle et krav om international beskyttelse	f Begrunde afgørelser vedrørende frihedsberøvelse og alternativer til frihedsberøvelse i asylsager, såvel faktisk som retligt	g	h	i
Research vedrørende oplysninger om oprindelsesland	21	a Beskrive grundlæggende standarder for oplysninger om oprindelsesland	b Anvende grundlæggende researchværktøjer og -teknikker til at sammenstille oplysninger om oprindelsesland	c Sikre, at ikke-komplekse oplysninger om oprindelsesland er relevante, pålidelige, aktuelle og objektive	d Vurdere avancerede metodologiske standarder for oplysninger om oprindelsesland	e Anvende et bredt udvalg af researchværktøjer og -teknikker til indsamling af komplekse oplysninger om oprindelsesland	f Sikre, at komplekse oplysninger om oprindelsesland er relevante, pålidelige, aktuelle, objektive og brugervenlige	g Foretage kritisk vurdering af eksisterende og nye meget komplekse situationer og faktorer i specifikke oprindelseslande	h Indsamle, analysere og sammenfatte meget komplekse oplysninger om oprindelsesland fra flere kilder, herunder følsomme kilder, til asylrelaterede formål	i Lede projekter om oplysninger om oprindelsesland samt matche ressourcer med projektets kompleksitet
	22	a	b	c	d Beskrive asylrelaterede eksisterende og nye situationer og faktorer i specifikke oprindelseslande og specialiserede kilder	e Analysere, sammenfatte og rapportere om indsamlede oplysninger om oprindelsesland	f	g	h	i
Sårbarhed	23	a Skitsere indikatorer og metoder til identificering af sårbarhedsproblemer og dertil knyttede generelle procedurer for asylansøgere	b Anvende teknikker og procedurer til at identificere asylansøgere med specifikke eller særlige behov	c Iværksætte procedurer til støtte for asylansøgere med specifikke eller særlige behov	d Beskrive den potentielle indvirkning af ansøgers sårbarhedsproblemer på engagementet i hele asylprocessen	e Planlægge og gennemføre interventioner, der omfatter behov, der opstår som følge af asylansøgers sårbarhed	f Sikre, at behov, der opstår som følge af ansøgernes sårbarhed, indarbejdes i beslutninger og foranstaltninger i overensstemmelse med politik og procedurer	g Foretage kritisk evaluering af de systemiske konsekvenser af komplekse sårbarhedsspørgsmål og fremsætte anbefalinger til alle interessenter i hele asylprocessen	h	i
Psykosocial støtte og vejledning	24	a Forklare forskellige værktøjer og teknikker, der anvendes til at opdage og reducere årsager til social nød hos asylansøgere	b Anvende en række værktøjer og teknikker selektivt til håndtering af årsager til social nød hos asylansøgere	c Give vejledning til støtte for asylansøgers tilpasning til deres sociale miljø	d Evaluere god praksis og aktuelle tendenser inden for metoder til støtte og vejledning af asylansøgere	e Planlægge og gennemføre interventioner, der omfatter behov, der opstår som følge af asylansøgers psykosociale situation	f Sikre en klientcentreret tilgang for hver asylansøger i overensstemmelse med deres specifikke behov og stadie i asylprocessen	g Foretage kritisk evaluering af international god praksis inden for psykosociale støtte- og vejledningssystemer, der er relevante for hele asylprocessen	h	i

Kompetence-område	NIVEAU	Niveau 4-5			Niveau 6			Niveau 7		
		Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed
Genbosætning	25	a	b Planlægge logistik og de administrative krav til genbosætningsprocessen	c	d Beskrive de særlige forhold og krav i genbosætningsprocessen	e	f Koordinere genbosætningsprocessen samt håndtere nye problemer	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Begrunde anbefalinger om udvælgelse af specifikke genbosætningssager	f	g	h	i
Kvalitetssikring af asyl- og modtagelsesproces	27	a	b	c Reflektere over og tage hånd om kvalitetsspørgsmål i egne faglige opgaver	d Beskrive metoder og værktøjer til evaluering af kvaliteten af asyl- og modtagelsesrelaterede processer	e Anvende metoder og værktøjer til evaluering af kvaliteten af asyl- og modtagelsesrelaterede processer	f Overvåge kvaliteten af asyl- og modtagelsesrelaterede processer ved at anvende procedurer for indberetning af problemer	g Foretage kritisk evaluering af international praksis i forbindelse med forvaltning af asyl- og modtagelsesrelaterede processer	h Løse problemer for at opretholde og forbedre de krævede kvalitetsstandarder for levering af tjenesteydelser i forbindelse med det svingende pres på asyl- og modtagelses-systemerne	i Sikre systematisk forvaltning af kvalitetsstandarder i asylsager og dermed forbundne processer
TILSYNS- OG LEDELSES-KOMPETENCER	28	<b>TILSYNS- OG LEDELSESKOMPETENCER</b>								
Forvaltning af menneskelige ressourcer	29	a Skitsere en række relevante processer for menneskelige ressourcer	b Rapportere om personale spørgsmål i forbindelse med organisationens politik og procedurer	c	d Evaluere god praksis og aktuelle tendenser i beskæftigelsespolitikkerne i forbindelse med ansættelsesret og organisationspraksis	e Gennemføre rekrutterings-, udvælgelses-, forfremmelses- samt disciplinærprocesser og -procedurer	f	g	h Udføre strategisk planlægning af arbejdsstyrken i komplekse svingende organisatoriske sammenhænge	i Lave udkast til, gennemgå og opdatere politikker og procedurer i forbindelse med forvaltning af menneskelige ressourcer
	30	a	b Indsamle og vedligeholde aktuelle og nøjagtige registreringer af personale relaterede processer	c	d	e Analysere målinger af menneskelige ressourcer for organisatoriske implikationer og anbefalede handlinger	f	g	h	i
Læring og faglig udvikling	31	a Skitsere de organisatoriske processer for medarbejdernes faglige udvikling og uddannelse	b	c Overvåge egen faglig kompetence samt planlægge forbedringer	d Beskrive de påkrævede uddannelsesstandarder for faglig kompetence i et bredt udvalg af medarbejderroller	e Identificere behov for medarbejderuddannelse og faglig udvikling	f Overvåge individuelle og teamrelaterede faglige kompetencer samt planlægge forbedringer	g Evaluere medarbejdernes faglige udviklingsplaner og -programmer i lyset af god praksis	h Udvikle og implementere organisatoriske uddannelsesstrategier og -programmer	i
	32	a Skitsere en række teknikker og metoder til facilitering af personalets læring	b	c	d Beskrive elevcentrerede voksenlærings- og vurderingsteknikker og -metoder	e Anvende en række erhvervsuddannelses- og læringsmetoder til at vurdere, facilitere og motivere læring	f Evaluere, udforme og forbedre uddannelse og bedømmelse i overensstemmelse med europæiske kvalitetssikringsprincipper	g Foretage kritisk evaluering af organisatorisk uddannelse og læring i forbindelse med europæiske kvalitetsstandarder	h Koordinere udformning, gennemgang og ajourføring af uddannelses tilbud for at imødekomme organisatoriske uddannelsesbehov	i Sikre kvalitetsstandarder for organisatoriske uddannelses- og læringsaktiviteter

Kompetence- område	NIVEAU	Niveau 4-5			Niveau 6			Niveau 7		
		Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed	Viden	Færdighed	Ansvar og selvstændighed
Ledelse og management	33	a Beskrive teknikker til motivering af teams samt overvåge teamarbejde	b Anvende forskellige teknikker til at planlægge, organisere og overvåge arbejde i små teams	c Motivere små teams til at opfylde organisatoriske mål og formål	d Definere organisatoriske arbejdsregler, praksis og relevant national arbejdsret	e Anvende et bredt udvalg af ledelsesværktøjer og -teknikker til at lede og motivere medarbejdere	f Fremme positive arbejdspraksisser for at forbedre medarbejders resultater	g Foretage kritisk evaluering af ledelsesværktøjer og -teknikker i forbindelse med asyl- og modtagelsestjenester	h Udforme, gennemgå og implementere strategier til håndtering af medarbejdere i komplekse svingende organisatoriske sammenhænge	i Tilpasse ledelsesstil mhp. at lede medarbejderne og opfylde organisatoriske mål og prioriteter
	34	a	b	c	d Beskrive principperne for facilitering af organisatoriske ændringer	e Anvende værktøjer og processer til at håndtere organisatoriske ændringer i arbejdspraksisser	f	g	h Udvikle og implementere strategier og planer for håndtering af hindringer for organisatoriske ændringer	i Ledelse og fremme accept af organisatoriske ændringer
Strategi og planlægning	35	a Opstille organisatoriske strategier og planer	b Uddrage teamopgaver, ansvarsområder og resultatindikatorer fra organisatoriske strategier og planer	c Gennemføre og overvåge teamwork-planer i forbindelse med organisatoriske mål og formål	d Beskrive organisatoriske planlægningsprocesser og -metoder	e Anvende planlægningsværktøjer til at udvikle planer og programmer i forbindelse med forskellige krav til levering af tjenesteydelser	f Gennemføre strategier, planer og programmer for overvågning af opfyldelse af organisatoriske mål og formål	g Foretage kritisk evaluering af tilgange til strategisk planlægning og organisatorisk overvågning	h Udarbejde og gennemgå strategier, planer og programmer, der opstiller resultatmål, formål og prioriteter	i Sikre strategisk styring af levering af tjenesteydelser i forbindelse med forskellige servicekrav og ressourcekapacitet
Kvalitetsstyring	36	a Opstille en række organisatoriske kvalitetsstyringsteknikker	b Anvende grundlæggende kvalitetsstyringsværktøjer til at identificere og rapportere om problemer i standardmæssige organisatoriske processer	c	d Evaluere et bredt udvalg af kvalitetsstyringsværktøjer og -teknikker, der er relevante for organisatoriske processer	e Anvende kvalitetsstyringsværktøjer, -teknikker og -rapporter til at identificere problemer i organisationen	f	g Foretage kritisk evaluering af international praksis relateret til kvalitetsstyring af organisatoriske processer	h Anvende foranstaltninger og teknikker til at fastsætte og overvåge opnåelsen af organisatoriske kvalitetsstandarder	i Sikre systematisk styring af organisatoriske kvalitetsstandarder
Økonomisk forvaltning	37	a Opstille organisationens processer for budgetter, indkøb og regnskabsaflæggelse	b Anvende politik og procedurer til at vedligeholde ajourførte og nøjagtige optegnelser over økonomirelaterede processer	c	d Forklare organisatoriske økonomistyrings- og indkøbssystemer og -værktøjer	e Anvende økonomistyringsværktøjer til effektiv administration af budgettildelinger	f Implementere økonomipolitik og aflægge rapport om økonomiske spørgsmål	g Evaluere økonomiske og budgetmæssige analyseværktøjer og -metoder	h Anvende metoder til fordeling, overvågning og kontrol af økonomiske ressourcer samt håndtere uregelmæssigheder	i Sikre forvaltning af økonomiske ressourcer, hvad angår effektivitet og nyttevirkning i opfyldelsen af organisatoriske mål