

Europeisk sektoriell referensram för kvalifikationer

SUPPORT IS OUR MISSION



Europeisk sektoriell referensram för kvalifikationer

***Yrkes- och
utbildningsnormer***



Tryckt av Europeiska unionens publikationsbyrå i Luxemburg



Varken Europeiska unionens asylbyrå (EUAA) eller någon person som agerar på EUAA:s vägnar är ansvarig för hur nedanstående uppgifter används.

Luxemburg: Europeiska unionens publikationsbyrå, 2023

Print ISBN 978-92-9487-974-5 doi:10.2847/641301 BZ-05-22-132-SV-C

PDF ISBN 978-92-9487-966-0 doi:10.2847/458164 BZ-05-22-132-SV-N

© Europeiska unionens asylbyrå, 2022

Omslagsfoto: © EUAA

Kopiering tillåten med angivande av källan. För vidareutnyttjande eller kopiering av fotografier eller annat material som inte omfattas av Europeiska unionens upphovsrätt måste tillstånd begäras direkt från upphovsrättsinnehavaren.

Inledning

Det europeiska asylcurriculumet är särskilt utformat för att tillhandahålla gemensam yrkesutbildning för asyl- och mottagningshandläggare i EU:s medlemsstater. Yrkesutbildning underlättar det lärande som behövs för att utföra ett arbete effektivt.

Med stöd från medlemsstaterna utvecklade vi den europeiska sektoriella referensramen för kvalifikationer för asyl- och mottagningshandläggare (ESQF)¹ för att definiera det lärande som krävs för att deras handläggare ska kunna utföra sina uppgifter. De resulterande utbildningsnormerna är läranderesultat som kategoriseras efter kompetensområden och komplexitetsnivåer. Utbildningsnormerna utvecklades utifrån motsvarande yrkesnormer. De är beskrivningar av de uppdrag och uppgifter som asyl- och mottagningshandläggare utför. Tillsammans möjliggör yrkesnormerna och utbildningsnormerna anpassningen av lärandet till det arbete som ska utföras.

Referensramen säkerställer att all utbildning är inriktad på inlärares individuella behov och de särskilda behoven i deras organisation. Den utgör grunden för att skapa certifierade utbildningsprogram som leder fram till kvalifikationer för asyl- och mottagningshandläggare.

Yrkesnormer för asyl- och mottagningshandläggare

I denna matris beskrivs arbetsuppgifter och yrkesverksamheter samt yrkeskompetenser som är typiska för en asyl- och mottagningshandläggares arbete. Yrkesnormerna är anpassade till de enskilda handläggarnas lärandebehov. Detta gör det möjligt för Europeiska unionens asylbyrå (EUAA) att utforma relevant utbildning för medlemsstaterna och på så sätt stödja asylhandläggarna i det dagliga arbetet. Därför finns det alltid en direkt koppling mellan utbildning och arbetsprestationer.

Utbildningsnormer för asyl- och mottagningshandläggare

I denna matris definieras de läranderesultat som är kopplade till utförandet av arbetsrelaterade uppgifter på asyl- och mottagningsområdet. I utbildningsnormerna anges de avsedda resultaten av en läresekvens.

Dessa matriser bör konsulteras tillsammans med den praktiska vägledningen för ESQF och andra kompletterande dokument i verktygslådan för ESQF.

¹ ESQF – European Sectoral Qualifications Framework (förkortning på engelska)

Yrkesnormer för asyl- och mottagningshandläggare

KOMPLEXITET Kompetensområde	A			B			C			
	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:		Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:
ALLMÄN KOMPETENS I FRÅGA OM ASYL OCH MOTTAGNING										
Lagar, strategier och förfaranden	1	a Relevanta asylrelaterade lagar, strategier och förfaranden i enlighet med rättsliga ramar på nationell nivå, EU-nivå och internationell nivå	b Tillämpa asylrelaterade lagar, politiska åtgärder och förfaranden inom ramen för den egna rollen	c Följa de grundläggande rättsliga ramarna inom ramen för den egna rollen	d Nationella lagar och EU:s lagar, strategier och förfaranden, rättslära samt rättspraxis inom asylområdet mot bakgrund av rättsliga ramar på nationell nivå, EU-nivå och internationell nivå	e Tillhandahålla alla berörda parter muntliga och/eller skriftliga rättsliga och förfarandemässiga rekommendationer om vanliga asylrelaterade frågor	f	g Relevanta begrepp för asylrelaterade lagar och förfarandemässiga krav med anknytning till komplexa och specifika frågor som rör internationellt skydd (dvs. undantag, upphörande eller återkallande)	h Tillhandahålla alla berörda parter muntliga och/eller skriftliga rättsliga och förfarandemässiga rekommendationer om mindre vanliga och/eller komplexa asylrelaterade frågor	i
	2	a	b	c	d	e	f	g	h Bedriva juridisk forskning och/eller utvärdera asylrelaterade lagar, strategier och förfaranden samt ta fram och rekommendera motiverade förbättringar mot bakgrund av nationella strategier och EU-strategier	i Ta fram riktlinjer, strategier och förfaranden för att förbättra genomförandet av asylrelaterade ramverk
Allmän kommunikation	3	a Grundläggande principer och tekniker för välfungerande kommunikation	b Tillämpa välfungerande kommunikation, däribland utfrågningsteknik, med specifika berörda parter	c Föra en respektfull kommunikation grundad på samförstånd och säkerställa ömsesidig förståelse	d Många olika principer och tekniker för välfungerande kommunikation	e Tillämpa en välfungerande kommunikation i många olika yrkesmässiga sammanhang	f	g Avancerade verktyg, tekniker och strategier för kommunikationsändamål	h	i Säkerställa att kommunikationen fungerar väl inom hela organisationen liksom med externa enheter, även medierna
	4	a Grundläggande förfaranden för att fastställa en sökandes förstaspråk eller andra språk	b Anpassa grundläggande kommunikationsfärdigheter för att möjliggöra välfungerande kommunikation genom en tolk	c Kommunicera genom en tolk eller tillhandahålla översatt information	d Principer om hur man kommunicerar genom en tolk	e Anpassa kommunikationsfärdigheter för att möjliggöra välfungerande kommunikation av komplex information genom en tolk	f Granska tolkens beteende med avseende på indikatorer för samstämmighet, korrekthet och efterlevnad av uppförandekoder, och vidta nödvändiga åtgärder	g	h	i
Samarbete och informationsdelning	5	a Riktlinjer och förfaranden för uppgiftsskydd i alla organisatoriska och personliga kommunikationskanaler	b Dela godkänd information med interna och externa berörda parter	c Skydda personuppgifter i enlighet med gällande bestämmelser	d Metoder för informationsdelning och samarbete med nationella och internationella berörda parter	e Upprätta förbindelser och samarbeta med nationella och internationella berörda parter kring asylrelaterade frågor	f Dela information och samarbeta med nationella och internationella berörda parter i enlighet med förfaranden för och krav på uppgiftsskydd	g	h Se över och/eller utarbeta organisatoriska riktlinjer och förfaranden för samarbete och informationsdelning	i Aktivt bidra till och dela god praxis i nationella och internationella asylrelaterade nätverk

KOMPLEXITET Kompetensområde	A			B			C			
	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:		Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:
Medvetenhet om kulturella och sociala faktorer	6 a Kulturell mångfald och kulturella skillnader	b Samspela på ett kulturellt sett lämpligt sätt i olika yrkesmässiga sammanhang	c Respektera den kulturella mångfalden i olika yrkesmässiga sammanhang	d Kulturella och sociala faktorer som kan påverka det asylrelaterade samspelet och asylrelaterade ärenden		e Beakta sociala och kulturella aspekter i det asylrelaterade samspelet och asylrelaterade ärenden	f Uppträda på ett sätt som tar hänsyn till kulturella skillnader i olika yrkesmässiga sammanhang	g Den kulturella mångfaldens komplexitet i asylrelaterade ärenden	h Informera om hur den kulturella mångfalden påverkar hela asylprocessen	i
Yrkesnormer	7 a Asyl- och mottagningstjänstens syften, etiska uppförandekoder och värden	b Utföra arbetsuppgifterna i linje med organisationens syften, etiska uppförandekoder och värden	c Agera i enlighet med organisationens etiska uppförandekoder och värden	d Etik och yrkesnormer i asylrelaterade sammanhang		e Lösa etiska dilemman i enlighet med organisationens etik och yrkesnormer	f Stå till tjänst på ett yrkesmässigt, etiskt och respektfullt sätt	g	h	i Säkerställa att yrkesnormer och uppförandekoder följs
Välbefinnande i arbetet	8 a Principer för välbefinnande i arbetet	b Tillämpa åtgärder för att skydda det egna välbefinnandet i arbetet	c Tillämpa åtgärder för att skydda det egna välbefinnandet i arbetet	d Känna igen tänkbara psykosociala risker förknippade med arbetet		e	f Inom arbetslaget hantera psykosociala risker förknippade med arbetet	g	h	i Systematiskt upptäcka, förebygga och hantera organisatoriska psykosociala risker för all personal
Hälsa, skydd och säkerhet	9 a Normer och förfaranden för hälsa, skydd och säkerhet	b	c Vidta åtgärder vid oro för hälsa, skydd och säkerhet i enlighet med förfaranden så att en inkluderande och säker miljö upprätthålls	d Risker för nedsatt hälsa, skydd och säkerhet relaterade till hela asylprocessen		e Samordna och övervaka normer och förfaranden för hälsa, skydd och säkerhet i asyl- och mottagningsmiljöer	f Skapa en inkluderande och säker miljö inom alla yrkesmässiga ansvarsområden	g Internationell god praxis inom frågor som rör hälsa, skydd och säkerhet i hela asylprocessen i särskilt svåra situationer, inbegripet den operativa miljön	h Utarbeta, se över och förbättra normer och förfaranden för hälsa, skydd och säkerhet i samband med framväxande risker	i Säkerställa och tillhandahålla råd för en inkluderande och trygg miljö för alla personer som är inblandade i hela asylprocessen
Konflikthantering och medling	10 a Grundläggande konfliktlösnings- och medlingstekniker	b Förebygga och lösa enklare konflikter	c Känna igen tänkbara framväxande konflikter och vidta åtgärder eller hänskjuta frågan inom ramen för vad rollen kräver	d Avancerade konfliktlösnings- och medlingstekniker		e Medla vid, lugna och lösa brådskande, komplexa konfliktsituationer	f	g Systemrelaterade konfliktlösningstrategier med relevans för alla asylsammanshang	h	i
Informations-säkerhet, it och databaser	11 a Specifika asylrelaterade databaser och elektroniska informationskällor	b Tillgå och använda information om asylrelaterade databaser i syfte att verifiera information	c Processa information korrekt när databaser och elektronisk information används	d Många olika relevanta asylrelaterade databaser och elektroniska informationskällor		e Underhålla och uppdatera asylrelaterade databaser med korrekt information	f Genomföra åtgärder för att korrigera felaktig elektronisk information	g	h Övervaka och utarbeta asylrelaterade databasstrukturer och datasystem	i
	12 a	b	c Genomgående tillämpa alla åtgärder och strategier för datasäkerhet	d		e	f Säkerställa elektronisk informationssäkerhet och rapportera överträdelser av informations-säkerheten	g	h Utarbeta och se över strategier och åtgärder för informationssäkerhet i samband med framväxande datasäkerhetsrisker	i Säkerställa att data i databaserna är korrekta och att dataskyddslagen följs
Informations- och dataanalys	13 a Metoder för att inhämta och sammanställa information och data med anknytning till asyl och mottagning	b Inhämta och sammanställa information och data med anknytning till asyl och mottagning	c Information och data som samlats in är korrekta	d Tillämpliga forskningsmetoder för kvalitativa och kvantitativa data med anknytning till asyl och mottagning		e Analysera och uppdatera information och data med anknytning till asyl och mottagning	f Samla in och analysera giltig information och data på ett korrekt sätt	g	h Analysera komplexa asyl- och mottagningsrelaterade data, som underlag till organisatoriska processer	i

KOMPLEXITET Kompetensområde	A			B			C			
	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:		Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:
Efterforskning om ursprungsland	21	a Grundläggande normer för information om ursprungsland	b Tillämpa grundläggande forskningsverktyg och forskningstekniker för att sammanställa information om ursprungsland	c Tillhandahålla relevanta, tillförlitliga, aktuella och objektiva svar på enklare förfrågningar om information om ursprungsland	d Avancerade metodologiska normer vad gäller information om ursprungsland	e Tillämpa många olika forskningsverktyg och forskningstekniker för att inhämta komplex information om ursprungsland	f Säkerställa att informationen om ursprungsland är relevant, tillförlitlig, aktuell och objektiv och har ett användarvänligt format	g Befintliga och framväxande komplexa situationer och faktorer i specifika ursprungsländer och från mycket specialiserade källor	h Inhämta, analysera och sammanställa mycket komplex information om ursprungsland från ett flertal (även känsliga) källor för asylrelaterade ändamål	i Leda projekt avseende information om ursprungsland och då fastställa graden av komplexitet och anpassa resurserna
	22	a	b	c	d Befintliga och framväxande situationer och faktorer i specifika ursprungsländer och från specialiserade källor	e Analysera, sammanställa och rapportera om insamlad information om ursprungsland	f	g	h	i
Utsatthet	23	a Kategorisering av och indikatorer på utsatthet	b Fastställa vilka sökande som har specifika och särskilda behov	c Inleda nödvändigt stöd för sökande med specifika och särskilda behov	d Hur utsatthet eventuellt kan påverka graden av medverkan i hela asylprocessen	e Planera och genomföra insatser utifrån de sökandes utsatthet	f Säkerställa att behov som beror på de sökandes utsatthet inbegrips i beslut och åtgärder	g Konsekvenserna av komplexa problem med anknytning till utsatthet i hela asylprocessen	h	i Säkerställa att utsatthet beaktas i hela asylprocessen
Psykosocialt stöd och psykosocial vägledning	24	a Verktyg och tekniker för att stödja asylsökande i social misär	b Tillämpa verktyg och tekniker för att stödja sökande i social misär	c Vägleda de sökande i deras anpassning till sin sociala omgivning	d God praxis och aktuella trender när det gäller metoder för att stödja och vägleda sökande	e Stödja den sökandes individuella psykosociala behov	f Anta en klientcentrerad inställning i förhållande till de asylsökande	g Internationell god praxis för system för psykosocialt stöd och psykosocial vägledning	h	i
Vidarebosättning	25	a	b	c Samordna logistik och administration i samband med vidarebosättning	d	e Planera vidarebosättningsuppdrag	f Samordna processen kring vidarebosättningsuppdrag	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Utfärda motiverade rekommendationer för valet av vidarebosättningsärenden	f	g	h	i
Kvalitetssäkring av asyl- och mottagningsprocessen	27	a	b	c Reflektera över och åtgärda problem med kvaliteten på de egna arbetsuppgifterna	d Metoder och verktyg för att utvärdera kvaliteten på asyl- och mottagningsrelaterade processer	e Utvärdera kvaliteten på asyl- och mottagningsrelaterade processer	f Övervaka självrapporterade problem och problem som rapporterats in av andra som kan påverka kvaliteten på asyl- och mottagningsrelaterade processer	g Internationell god praxis för hanteringen av asyl- och mottagningsrelaterade processer	h Genomföra åtgärder för hantering av problem för att upprätthålla och förbättra erforderade kvalitetsstandarder för asyl- och mottagningsystem	i Säkerställa systematisk utvärdering av asyl- och mottagningsprocessernas kvalitet

KOMPLEXITET Kompetensområde	A			B			C			
	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:		Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:
HANDLEDNINGS- OCH LEDNINGS-KOMPETENS	28 HANDLEDNINGS- OCH LEDNINGSKOMPETENS									
Personalförvaltning	29	a Relevanta förfaranden för arbetet med personalfrågor	b	c Rapportera personalrelaterade problem i enlighet med godkända förfaranden	d Arbetsrätt, god praxis och aktuella trender i sysselsättningspolitik som har en anknytning till organisationen	e Genomföra rekryterings-, urvals-, befordrings- och disciplinförfaranden	f	g	h Strategiskt planlägga personalstyrkan	i Utarbeta, se över och uppdatera strategier och förfaranden med anknytning till personalförvaltning
	30	a	b Inhämta och upprätthålla aktuella och korrekta register över alla personalrelaterade förfaranden	c	d	e Analysera personalrelaterade data som underlag och vägledning till ledningens och handledarnas åtgärder	f	g	h	i
Utbildning och yrkesmässig utveckling	31	a Personalens yrkesmässiga utveckling och utbildningsprogram och -förfaranden	b	c Övervaka den egna yrkesmässiga kompetensen och delta i yrkesmässig utveckling	d Krav på utbildning och yrkesmässig utveckling vad gäller personalens roller och ansvarsområden	e Fastställa personalens behov av utbildning och yrkesmässig utveckling	f Skriva, genomföra och se över planer för yrkesmässig utveckling på individ- och arbetslagsnivå	g	h Granska och utvärdera planer och program för personalens yrkesmässiga utveckling mot bakgrund av internationell god praxis	i Säkerställa strategisk ledning av all personals fortlöpande yrkesmässiga utveckling
	32	a Specifika tekniker som underlättar personalens utbildning och utveckling	b	c	d God praxis för inlärocentrerat vuxenlärande och metoder och metodologi för utvärdering	e Genomföra och utvärdera praktisk och teoretisk personalutbildning på arbetsplatsen, online och i formella utbildningsmiljöer	f Utvärdera, utforma och förbättra program för och utvärderingar av praktisk och teoretisk utbildning	g Europeiska kvalitetsnormer för praktisk och teoretisk utbildning	h Samordna utformningen, översynen och uppdateringen av utbildningskurserna så att de organisatoriska behoven uppfylls	i Säkerställa kvalitetsnormer för organisationens praktiska och teoretiska utbildningsverksamhet
Ledarskap och styrning	33	a Verktyg och tekniker för att handleda och motivera arbetslag	b Planera, organisera och handleda arbetet i mindre arbetslag	c Leda mindre arbetslag och motivera dem att uppnå organisationens syften och mål	d Strategier och praxis för det organisatoriska arbetet samt relevant nationell arbetsrätt	e Leda personalen och motivera den att uppnå organisationens mål	f Främja positiv arbetspraxis för att förbättra personalens arbetsresultat	g Effektiva ledarskapsverktyg och ledarskapstekniker	h Genomföra en strategisk metod för ledningen av personalen mot bakgrund av komplexa och föränderliga organisatoriska sammanhang	i Styra ledningen av personalen så att det säkerställs att organisationens mål och prioriteringar uppfylls
	34	a	b	c	d Förändringshanterings teori och processer	e Leda förändringar av de organisatoriska arbetsmetoderna	f	g Strategier för ledningen av organisatoriska förändringar	h Ta fram strategier och planer för organisatoriska förändringar	i
Strategi och planering	35	a Organisatoriska strategier och planer	b Fastställa arbetslagens arbetsuppgifter, ansvarsområden och resultatindikatorer utifrån organisatoriska strategier och planer	c Genomföra och övervaka planer på arbetslagsnivå	d Organisatoriska planeringsprocesser, utvärderingsprocesser och utvärderingsmetoder	e Utarbeta planer och program för den vanliga verksamheten och för situationer med ovanligt stort tryck på tillhandahållandet av tjänster	f Genomföra, övervaka och utvärdera strategier, planer och program	g Ledningsmetoder för strategisk planering, övervakning och utvärdering	h Utarbeta och se över organisatoriska strategier, planer och program och då fastställa organisationens mål och prioriteringar	i Säkerställa strategisk ledning av tjänsternas tillhandahållande mot bakgrund av varierande tjänsteefterfrågan och resurstillgång

KOMPLEXITET Kompetensområde	A			B			C			
	Grundläggande, bred kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Djupgående kunskap om:		Förmåga att:	Tar ansvar för att:	Mycket specialiserad kunskap om:	Förmåga att:	Tar ansvar för att:
Kvalitetsstyrning	36 a Tekniker för kvalitetsstyrning	b Övervaka kvaliteten på genomförandet av vanliga processer	c	d Verktyg och tekniker för kvalitetsstyrning som är relevanta för organisationen		e Använda verktyg, tekniker och rapporter för kvalitetsstyrning i syfte att upptäcka och följa upp problem inom organisationen	f	g Internationell god praxis med anknytning till kvalitetsstyrning	h Fastställa organisatoriska kvalitetsnormer och övervaka att de uppfylls	i Säkerställa systematisk ledning av organisatoriska kvalitetsnormer
Ekonomisk förvaltning	37 a Relevanta processer för organisationens budgetar, upphandlingar och resultatrapportering	b Föra aktuella och korrekta register över alla ekonomirelaterade processer	c	d System och verktyg för ekonomisk förvaltning och upphandlingar		e Förvalta budgetanslag och upphandlingar så att organisatoriska krav effektivt och ändamålsenligt uppfylls	f Genomföra den ekonomiska policyn och rapportera in ekonomiska problem	g Ekonomiska och budgetrelaterade analysverktyg och analysmetoder	h Anslå, övervaka och granska ekonomiska resurser mot bakgrund av organisatoriska krav och trender samt ta itu med oriktigheter	i Säkerställa en effektiv och ändamålsenlig förvaltning av de ekonomiska resurserna

Utbildningsnormer för asyl- och mottagningshandläggare

NIVÅ	Nivå 4–5			Nivå 6			Nivå 7			
	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	
Kompetensområde ALLMÄN KOMPETENS I FRÅGA OM ASYL OCH MOTTAGNING	ALLMÄN KOMPETENS I FRÅGA OM ASYL OCH MOTTAGNING									
Lagar, strategier och förfaranden	1	a Översiktligt beskriva de viktigaste asylrelaterade lagarna, strategierna och förfarandena i enlighet med rättsliga ramar på nationell nivå, EU-nivå och internationell nivå	b Tillämpa grundläggande, centrala asylrelaterade lagar, strategier och förfaranden	c	d Analysera och hänvisa till lagar, strategier och förfaranden samt rättspraxis mot bakgrund av rättsliga ramar på nationell nivå, EU-nivå och internationell nivå	e Tillhandahålla alla berörda parter muntliga och skriftliga rättsliga och förfarandemässiga rekommendationer om vanliga asylrelaterade frågor	f	g Utvärdera komplexa begrepp i asylrelaterade lagar och förfarandemässiga krav med anknytning till komplexa asylfrågor	h Tillhandahålla alla berörda parter muntliga och skriftliga rättsliga och förfarandemässiga rekommendationer om mindre vanliga och/eller komplexa asylrelaterade frågor	i
	2	a	b	c	d Se över asylrelaterade strategier och förfaranden mot bakgrund av det nationella genomförandet	e	f	g Kritiskt utvärdera asylrelaterade lagar, strategier och förfaranden i syfte att utarbeta motiverade rekommendationer mot bakgrund av nationella strategier och EU-strategier	h Utforma riktlinjer, strategier och förfaranden för att förbättra genomförandet av asylrelaterade ramverk	i
Allmän kommunikation	3	a Beskriva ett antal färdigheter som leder till välfungerande kommunikation i asylrelaterat samspel	b Tillämpa färdigheter för välfungerande kommunikation med ett antal specifika berörda parter	c Föra en respektfull kommunikation grundad på samförstånd som säkerställer ömsesidig förståelse	d Beskriva många olika kommunikationsfärdigheter som är relevanta i asylrelaterade sammanhang	e Välja ut och tillämpa kommunikationstekniker och kommunikationsstilar för en välfungerande kommunikation i många olika yrkesmässiga asylrelaterade sammanhang	f	g Kritiskt utvärdera organisatoriska verktyg, tekniker och strategier för kommunikation	h	i
	4	a Beskriva grundläggande förfaranden för att fastställa en asylsökandes förstaspråk eller andra språk	b Anpassa grundläggande kommunikationsfärdigheter för att möjliggöra välfungerande kommunikation genom en tolk	c Tillhandahålla översatt information och kunna avgöra när en tolk behövs	d Utvärdera konsekvenserna av kommunikation genom en tolk i asylrelaterade sammanhang	e Anpassa kommunikationen så att komplexa budskap kan förmedlas genom en tolk	f Granska tolkens beteende med avseende på indikatorer för samstämmighet och korrekthet, och fastställa eventuella uppföljande åtgärder	g	h	i
Samarbete och informationsdelning	5	a Översiktligt beskriva riktlinjer och förfaranden för uppgiftsskydd i organisatoriska och personliga kommunikationskanaler	b Tillämpa förfaranden för att dela godkänd information med interna och nationella externa berörda parter	c Skydda personuppgifter i enlighet med gällande bestämmelser	d Beskriva metoder för informationsdelning och samarbete med nationella och internationella berörda parter	e Tillämpa förfaranden och tekniker för att upprätta förbindelser och samarbeta med nationella och internationella berörda parter kring asylrelaterade frågor	f Dela information som möjliggör samarbete med nationella och internationella berörda parter i enlighet med krav på skydd av personuppgifter	g	h Utvärdera och utarbeta organisatoriska riktlinjer och förfaranden för samarbete och informationsdelning	i Undanröja hinder för ett aktivt deltagande och delning av god praxis i nationella och internationella asylrelaterade nätverk
Medvetenhet om kulturella och sociala faktorer	6	a Översiktligt beskriva aspekter av kulturell mångfald och kulturella skillnader i yrkesmässiga, asylrelaterade sammanhang	b Visa medvetenhet om kulturella skillnader i allt slags samspel i yrkesmässiga, asylrelaterade sammanhang	c	d Beskriva kulturella och sociala faktorer som påverkar det asylrelaterade samspillet och asylrelaterade ärenden	e Beakta sociala och kulturella faktorer i allt asylrelaterat samspel och alla asylrelaterade beslut, planer och åtgärder	f	g Kritiskt utvärdera befintliga och framväxande komplexa, globala politiska, ekonomiska, kulturella och sociala faktorer som påverkar hela asylprocessen	h Hantera komplexa kulturella situationer som påverkar hela asylprocessen	i

Kompetensområde	NIVÅ	Nivå 4–5			Nivå 6			Nivå 7		
		Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet
Yrkesnormer	7	a Översiktligt beskriva asyl- och mottagningstjänstens syften, etiska uppförandekoder och värden	b	c Övervaka och utvärdera de egna arbetsresultaten mot bakgrund av ansvarsområden och organisationens etiska uppförandekoder och värden	d Beskriva de etiska normer och yrkesnormer som ska tillämpas i hela asylprocessen	e Lösa asylrelaterade etiska dilemman mot bakgrund av relevanta rättsliga ramar och organisationens värden	f Reflektera kring det egna arbetet i förhållande till relevanta yrkesnormer och etiska normer	g Kritiskt utvärdera huruvida yrkesnormer och uppförandekoder efterlevs i hela organisationen	h	i
Välbefinnande i arbetet	8	a Beskriva principerna för välbefinnande i arbetet	b Tillämpa åtgärder för att skydda det egna välbefinnandet i arbetet	c Reflektera kring välbefinnande i arbetet och hitta strategier för hanteringen av orosmoment	d Känna igen psykosociala risker förknippade med arbetet i asylrelaterade sammanhang	e Tillämpa åtgärder för att ta itu med psykosociala risker förknippade med arbetet i asylrelaterade sammanhang	f	g	h Förebygga, begränsa och hantera organisatoriska psykosociala risker för all personal	i
Hälsa, skydd och säkerhet	9	a Beskriva normer och förfaranden för hälsa, skydd och säkerhet av relevans för arbetsplatsen	b Välja ut och tillämpa ett antal tekniker för att genomföra specifika förfaranden för hälsa, skydd och säkerhet så att en inkluderande och säker miljö upprätthålls	c	d Kritiskt utvärdera alternativen för hanteringen av hälso-, skydds- och säkerhetsrisker med anknytning till alla delar av asyl- och mottagningsprocessen	e Välja ut och tillämpa alternativ för hanteringen av risker för nedsatt hälsa, skydd och säkerhet i asyl- och mottagningsmiljöer	f Skapa inkluderande och säkra asyl- och mottagningsmiljöer inom ramen för det yrkesmässiga ansvarsområdet	g Kritiskt utvärdera internationell praxis för hanteringen av komplexa frågor rörande hälsa, skydd och säkerhet i asylrelaterade miljöer	h Utarbeta och se över normer och förfaranden för hälsa, skydd och säkerhet i samband med befintliga och framväxande risker i asylrelaterade miljöer	i
Konflikthantering och medling	10	a Beskriva tillämpliga lösnings- och medlingstekniker vid enklare asyl- och mottagningsrelaterade konflikter	b Använda sig av tillämpliga förebyggande tekniker och lösningstekniker vid enklare asyl- och mottagningsrelaterade konflikter	c Vidta åtgärder om det finns indikatorer på spänningar och framväxande konflikter i asyl- och mottagningsprocessen och dithörande miljöer	d Beskriv konfliktlösnings- och medlingsmetoder som är relevanta vid brådskande, komplexa situationer i hela asylprocessen	e Medla vid och lugna brådskande, komplexa konfliktsituationer med anknytning till asyl och mottagning	f	g Kritiskt utvärdera systemrelaterade konflikthanteringsstrategier med relevans för asylsammanslagning	h	i
Informations-säkerhet, it och databaser	11	a Beskriva användningen av specifika asylrelaterade databaser och elektroniska informationskällor	b Bekräfta information med anknytning till asylärenden genom korrekt användning av databaser och godkända elektroniska informationskällor	c	d Förklara nyttan av ett brett urval asylrelaterade databaser och elektroniska informationskällor	e Uppdatera och underhålla asylrelaterade databaser med korrekt information	f Åtgärda felaktig elektronisk information för att förhindra att den används i asylrelaterade sammanhang	g	h Kritiskt utvärdera de databasstrukturer och datasystem som används i asylprocessen	i
	12	a	b Tillämpa åtgärder och strategier för datasäkerhet i alla datahanteringsförfaranden	c	d	e Tillämpa metoder för att säkerställa den elektroniska informations-säkerheten och upptäcka överträdelser	f	g	h Utarbeta och se över strategier och åtgärder för informations-säkerhet i samband med framväxande datasäkerhetsrisker	i Säkerställa att lagen om informations-säkerhet efterlevs i alla datahanteringsförfaranden
Informations- och dataanalys	13	a Ange källor till information och statistik med anknytning till asyl och mottagning	b Inhämta och sammanställa relevant och korrekt information och data med anknytning till asyl och mottagning	c	d Utvärdera många olika forskningsmetoder som är tillämpliga för kvalitativa och kvantitativa data och information med anknytning till asyl och mottagning	e Välja ut och tillämpa giltiga metoder för att analysera information och data med anknytning till asyl och mottagning	f Säkerställa att analyser av information och data med anknytning till asyl och mottagning är korrekta och relevanta	g	h Analysera komplexa asyl- och mottagningsrelaterade data, som underlag till organisatoriska processer	i

Kompetensområde	NIVÅ	Nivå 4–5			Nivå 6			Nivå 7			
		Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	
SÄRSKILD KOMPETENS I FRÅGA OM ASYL OCH MOTTAGNING	14	SÄRSKILD KOMPETENS I FRÅGA OM ASYL OCH MOTTAGNING									
	Ärenderelaterad förvaltning, registrering och förläggning	15	a Beskriva berörda parter roller och ansvarsområden i hela asylprocessen	b Inhämta, underhålla och uppdatera register över information av relevans för asyl- och mottagningsprocesser	c Organisera praktiskt, ekonomiskt och logistiskt stöd och möten för asylsökande	d	e Tillämpa förfaranden för att fastställa och uppfylla asylsökandes praktiska behov i enlighet med strategierna	f	g	h	i
		16	a	b Tillämpa ett antal förfaranden för att registrera en sökande av internationellt skydd	c	d	e Utvärdera de individuella aspekterna av en asylsökandes ärende och se till att det tilldelas en handläggare med rätt kompetens	f	g	h	i
		17	a Förteckna källor till information och dokumentation som ska tillhandahållas de asylsökande	b Tillämpa förfaranden för samordning av utfärdandet av relevanta tillstånd och dokument till asylsökande	c Tillhandahålla asylsökande information i enlighet med strategier och förfaranden och utifrån individens specifika behov	d Beskriv villkoren för utfärdande, tillbakadragande och upphävande av asyl- och mottagningsrelaterade dokument och tillstånd	e Besluta om vilken information en asylsökande bör få	f	g	h	i
	Intervjuer	18	a	b	c	d Utvärdera god praxis och aktuella trender i asylrelaterade intervjumetoder med avseende på specifika särdrag hos de sökande	e Planera, förbereda, genomföra och dokumentera en vanlig asylrelaterad intervju	f Säkerställa att informationen är tillräckligt detaljerad och tillförlitlig för att relevanta fakta ska kunna fastställas i vanliga asylrelaterade intervjuer	g Kritiskt utvärdera avancerade intervjustrategier och intervjumetoder som är tillämpliga vid komplexa asylärenden	h Tillämpa avancerade intervjustrategier för att planera, förbereda, genomföra och dokumentera komplexa och mindre vanliga asylrelaterade intervjuer	i
		19	a	b	c	d Beskriva god praxis och aktuella trender vad gäller metoder för asylrelaterad bevisvärdering	e Utvärdera alla relevanta bevis och all relevant information i förhållande till rättsliga krav för beviljande och upphörande av eller undantag från internationellt skydd i vanliga ärenden	f Muntligt och skriftligt motivera, utifrån faktiska och rättsliga skäl, beslut i vanliga asylärenden för alla berörda parter	g	h Utvärdera bevis, utskrifter av intervjuer och specifik, relevant information om ursprungsland i förhållande till rättsliga krav när det gäller mindre vanliga och komplexa asyl- och överklagandeärenden	i Muntligt och skriftligt motivera, utifrån faktiska och rättsliga skäl, beslut i mindre vanliga eller komplexa asyl- och överklagandeärenden för alla berörda parter
	Bevisvärdering och beslutsfattande	20	a	b	c	d	e Fastslå vilken stat som bär ansvaret för att handlägga en ansökan om internationellt skydd	f Muntligt och skriftligt motivera, utifrån faktiska och rättsliga skäl, beslut i mindre vanliga eller komplexa asyl- och överklagandeärenden för alla berörda parter	g	h	i

Kompetensområde	NIVÅ	Nivå 4–5			Nivå 6			Nivå 7		
		Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet
Efterforskning om information om ursprungsland	21	a Beskriva grundläggande normer för information om ursprungsland	b Tillämpa grundläggande forskningsverktyg och forskningstekniker för att sammanställa information om ursprungsland	c Säkerställa att enklare information om ursprungsland är relevant, tillförlitlig, aktuell och objektiv	d Utvärdera avancerade metodologiska normer för information om ursprungsland	e Tillämpa många olika forskningsverktyg och forskningstekniker för att inhämta komplex information om ursprungsland	f Säkerställa att komplex information om ursprungsland är relevant, tillförlitlig, aktuell och objektiv och har ett användarvänligt format	g Kritiskt utvärdera befintliga och framväxande mycket komplexa situationer och faktorer i specifika ursprungsländer	h Inhämta, analysera och sammanställa mycket komplex information om ursprungsland från ett flertal källor, även känsliga källor, för asylrelaterade ändamål	i Leda projekt avseende information om ursprungsland och anpassa resurserna till projektets komplexitet
	22	a	b	c	d Beskriva befintliga och framväxande komplexa situationer och faktorer i specifika ursprungsländer och specialiserade källor	e Analysera, sammanställa och rapportera om insamlad information om ursprungsland	f	g	h	i
Utsatthet	23	a Översiktligt beskriva indikatorer och metoder för att upptäcka utsatthetsproblematik och tillhörande allmänna förfaranden för asylsökande	b Tillämpa tekniker och förfaranden för att upptäcka specifika eller särskilda behov hos asylsökande	c Inleda förfaranden för att stödja asylsökande med specifika och särskilda behov	d Beskriva hur sökandes utsatthetsproblematik eventuellt kan påverka graden av medverkan i hela asylprocessen	e Planera och genomföra insatser för behov som beror på asylsökandes utsatthet	f Planera och genomföra insatser för behov som beror på asylsökandes utsatthet	g Kritiskt utvärdera de systemrelaterade konsekvenserna av komplex utsatthetsproblematik och utfärda rekommendationer för alla berörda parter i hela asylprocessen	h	i
Psykosocialt stöd och psykosocial vägledning	24	a Beskriv ett antal verktyg och tekniker för att känna igen och begränsa orsaker till social misär för asylsökande	b Välja ut och tillämpa ett antal verktyg och tekniker för att ta itu med orsaker till social misär för asylsökande	c Tillhandahålla vägledning för att hjälpa asylsökande att anpassa sig till sin sociala omgivning	d Utvärdera god praxis och aktuella trender när det gäller metoder för att stödja och vägleda asylsökande	e Planera och genomföra insatser för behov som beror på asylsökandes psykosociala situation	f Säkerställa ett klientcentrerat tillvägagångssätt för varje asylsökande i enlighet med deras särskilda behov och hur långt de har kommit i asylprocessen	g Kritiskt utvärdera internationell god praxis för system som avser psykosocialt stöd och psykosocial vägledning av relevans för hela asylprocessen	h	i
Vidarebosättning	25	a	b Planera logistik och administrativa villkor för vidarebosättningsprocessen	c	d Beskriva särdragen hos och villkoren för vidarebosättningsprocessen	e	f Samordna vidarebosättningsprocessen och ta itu med framväxande problem	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Motivera det rekommenderade urvalet av vidarebosättningsärenden	f	g	h	i
Kvalitetssäkring av asyl- och mottagningsprocessen	27	a	b	c Reflektera över och åtgärda problem med kvaliteten på de egna arbetsuppgifterna	d Beskriva metoder och verktyg för att utvärdera kvaliteten på asyl- och mottagningsrelaterade processer	e Tillämpa metoder och verktyg för att utvärdera kvaliteten på asyl- och mottagningsrelaterade processer	f Övervaka kvaliteten på asyl- och mottagningsrelaterade processer och då tillämpa förfaranden för inrapportering av problem	g Kritiskt utvärdera internationell praxis för hanteringen av asyl- och mottagningsrelaterade processer	h Lösa problem som rör uppfyllandet av och förbättringar sett till de erfordrade kvalitetsnormerna för asyl- och mottagningsystem	i Säkerställa systematisk hantering av kvalitetsnormer i asylärenden och dithörande processer

Kompetensområde	NIVÅ	Nivå 4–5			Nivå 6			Nivå 7			
		Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	
HANDLEDNINGS- OCH LEDNINGS-KOMPETENS	28	HANDLEDNINGS- OCH LEDNINGSKOMPETENS									
	Personalförvaltning	29	a Översiktligt beskriva ett antal relevanta personalförvaltningsprocesser	b Rapportera in personalproblem mot bakgrund av organisationens policy och förfaranden	c	d Utvärdera god praxis och aktuella trender vad gäller sysselsättningsrelaterade strategier, mot bakgrund av arbetsrätt och organisatorisk praxis	e Genomföra rekryterings-, urvals-, befodrings- och disciplinförfaranden	f	g	h Strategiskt planlägga personalstyrkan i komplexa och varierande organisatoriska sammanhang	i Utarbeta, se över och uppdatera strategier och förfaranden med anknytning till personalförvaltning
		30	a	b Inhämta och upprätthålla aktuella och korrekta register över personalrelaterade förfaranden	c	d	e Analysera personalrelaterade data med avseende på konsekvenser för organisationen och rekommendera åtgärder	f	g	h	i
Utbildning och yrkesmässig utveckling	31	a Översiktligt beskriva de organisatoriska processerna för personalens yrkesmässiga utveckling och utbildning	b	c Övervaka den egna yrkeskompetensen och planera hur den kan förbättras	d Beskriva erforderade utbildningsnormer för yrkeskompetensen hos många olika personalroller	e Fastställa personalens behov av utbildning och yrkesmässig utveckling	f Övervaka individers och arbetslags yrkeskompetens och planera hur den kan förbättras	g Utvärdera planer och program för personalens yrkesmässiga utveckling mot bakgrund av god praxis	h Utarbeta och genomföra organisatoriska utbildningsstrategier och utbildningsprogram	i	
	32	a Översiktligt beskriva ett antal tekniker och metoder som underlättar personalens lärande	b	c	d Beskriva inlärocentrerat vuxenlärande och utvärderingstekniker och utvärderingsmetoder	e Tillämpa ett antal yrkesutbildningsmetoder för att utvärdera, underlätta och motivera till lärande	f Utvärdera, utforma och förbättra utbildningen och utvärderingen i enlighet med europeiska principer för kvalitetssäkring	g Kritiskt utvärdera den organisatoriska praktiska och teoretiska utbildningen mot bakgrund av europeiska kvalitetsnormer	h Samordna utformningen, översynen och uppdateringen av den tillhandahållna utbildningen så att de organisatoriska utbildningsbehoven uppfylls	i Säkerställa kvalitetsnormer vad gäller organisationens teoretiska och praktiska utbildningsverksamhet	
Ledarskap och styrning	33	a Beskriva tekniker för att motivera arbetslag och handleda deras arbete	b Tillämpa ett antal tekniker för att planera, organisera och handleda arbetet i mindre arbetslag	c Motivera mindre arbetslag att uppnå organisationens syften och mål	d Ange strategier och praxis för det organisatoriska arbetet samt relevant nationell arbetsrätt	e Tillämpa många olika ledningsverktyg och ledningstekniker för att leda och motivera personalen	f Främja positiv arbetspraxis för att förbättra personalens arbetsresultat	g Kritiskt utvärdera ledarskapsverktyg och ledarskapstekniker mot bakgrund av asyl- och mottagnings-tjänsterna	h Utforma, se över och genomföra strategier för ledningen av personalen i komplexa och varierande organisatoriska sammanhang	i Anpassa ledarstilen för ledningen av personalen och uppfylla organisationens mål och prioriteringar	
	34	a	b	c	d Beskriva principerna bakom hur organisatoriska förändringar kan underlättas	e Tillämpa verktyg och processer för att leda organisatoriska förändringar av arbetsmetoder	f	g	h Utarbeta strategier och planer för att genomföra organisatoriska förändringar och undanröja hinder för dem	i Leda och främja acceptans för organisatoriska förändringar	
Strategi och planering	35	a Översiktligt beskriva organisatoriska strategier och planer	b Fastställa arbetslagens arbetsuppgifter, ansvarsområden och resultatindikatorer utifrån organisatoriska strategier och planer	c Genomföra och övervaka planer för lagarbete mot bakgrund av organisationens mål och syften	d Beskriva processer och metoder för organisatorisk planering	e Tillämpa planeringsverktyg för att utarbeta planer och program mot bakgrund av varierande efterfrågan på tillhandahållandet av tjänsterna	f Genomföra strategier, planer och program för att övervaka uppnåendet av organisationens mål och syften	g Kritiskt utvärdera metoder för strategisk planering och organisatorisk övervakning	h Utarbeta och se över strategier, planer och program och då fastställa resultatmål, syften och prioriteringar	i Säkerställa strategisk ledning av tjänsternas tillhandahållande mot bakgrund av varierande tjänsteefterfrågan och resurstillgång	

Kompetensområde	NIVÅ	Nivå 4–5			Nivå 6			Nivå 7											
		Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet	Kunskaper	Färdigheter	Ansvar och självständighet									
Kvalitetsstyrning	36	a	Översiktligt beskriva ett antal tekniker för organisatorisk kvalitetsstyrning	b	Använda grundläggande verktyg för kvalitetsstyrning i syfte att upptäcka och rapportera in problem i vanliga organisatoriska processer	c		d	Utvärdera många olika verktyg och tekniker för kvalitetsstyrning av relevans för organisatoriska processer	e	Använda verktyg, tekniker och rapporter för kvalitetsstyrning i syfte att upptäcka problem inom organisationen	f		g	Kritiskt utvärdera internationell praxis med anknytning till kvalitetsstyrning av organisatoriska processer	h	Tillämpa åtgärder och tekniker för att fastställa organisatoriska kvalitetsnormer och övervaka att de uppfylls	i	Säkerställa systematisk ledning av organisatoriska kvalitetsnormer
		a	Översiktligt beskriva organisationens budget-, upphandlings- och resultatrapporteringsprocesser	b	Tillämpa strategier och förfaranden för att föra aktuella och korrekta register över ekonomirelaterade processer	c		d	Beskriva organisatoriska system och verktyg för ekonomisk förvaltning och upphandlingar	e	Tillämpa ekonomiska förvaltningsverktyg för att förvalta budgetanslag på ett effektivt och ändamålsenligt sätt	f	Genomföra den ekonomiska policyn och rapportera in ekonomiska problem	g	Utvärdera ekonomiska och budgetrelaterade analysverktyg och analysmetoder	h	Tillämpa metoder för att tilldela, övervaka och kontrollera ekonomiska resurser och ta itu med oriktigheter	i	Säkerställa att den ekonomiska resursförvaltningen är effektiv och ändamålsenlig för uppnåendet av organisationens mål

Kontakta EU

► **Besök**

Det finns hundratals Europa direkt-kontor i hela EU.

Hitta ditt närmaste kontor på nätet (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_sv).

► **Ring eller skriv**

Tjänsten Europa direkt svarar på dina frågor om EU.

Kontakta tjänsten på något av följande sätt:

- Ring det avgiftsfria telefonnumret 00 800 6 7 8 9 10 11 (en del operatörer kan ta betalt för samtalet).
- Ring telefonnumret +32 22999696.
- Skriv via formuläret på nätet (european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_sv).

EU-Information

► **På nätet**

På webbplatsen Europa finns det information om EU på alla officiella EU-språk (european-union.europa.eu).

► **EU-publikationer**

Läs eller beställ EU-publikationer på nätet (op.europa.eu/sv/publications). Om du behöver flera kopior av en gratispublikation kan du kontakta Europa direkt eller ditt lokala dokumentationscentrum (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_sv).

► **EU-lagstiftning och andra rättsliga handlingar**

Rättsliga handlingar från EU, inklusive all EU-lagstiftning sedan 1951, finns på alla officiella EU-språk på EUR-Lex (eur-lex.europa.eu).

► **Öppna EU-data**

Portalen data.europa.eu ger tillgång till öppna datamängder från EU:s institutioner, organ och byråer. De kan laddas ned och användas fritt för kommersiella och andra ändamål. Portalen ger också tillgång till en stor mängd data från EU-länderna.



■ Europeiska unionens
publikationsbyrå

