



Na podlagi Pravilnika o določitvi vrste in stopnje programov izobraževanja za strokovne sodelavce v socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 51/01) je Strokovni svet Socialne zbornice Slovenije na 1. redni seji dne 4. 4. 2018 sprejel

**KATALOG ZNANJA
ZA DELO V PROGRAMIH NA PODROČJU SVETOVANJA, ZAGOVORNIŠTVA IN
PSIHOSOCIALNE POMOČI MIGRANTOM, PROSILCEM ZA AZIL, BEGUNCEM
IN TUJCEM**

Uvod

Programi na področju svetovanja, zagovorništva in psihosocialne pomoči migrantom, prosilcem za azil, beguncem in tujcem v skladu z Resolucijo o nacionalnem programu na področju socialnega varstva za obdobje 2013 – 2020 sodijo v mrežo drugih programov, ki so namenjeni odpravljanju socialnih stisk ljudi. Izvajajo se kot preventivni programi, informacijski in svetovalni programi, programi koordinacije, podpore ter izvajanja pomoči in samopomoči, nastanitveni programi, terapevtski programi in aktivacijski programi, namenjeni zaposlitvenim možnostim.

Programi se izvajajo v vladnih in nevladnih organizacijah na področju socialnega varstva, skladno z Zakonom o tujcih (Uradni list RS, št. 16/17), Zakon o mednarodni zaščiti (Uradni list RS, št. 16/17), Uredba o načinih in pogojih za zagotavljanje pravic osebam z mednarodno zaščito (Uradni list RS, št. 55/11, 36/14 in 22/16 – ZMZ-1), Zakonom o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ in 29/17) ter Resolucijo o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13 –20), (Uradni list RS 39/13) Programi so namenjeni svetovanju, zagovorništvu in psihosocialni pomoči, ljudem prosilcem za mednarodno zaščito, beguncem, tujcem brez urejenega statusa, tujcem s statusom za začasno bivanje, osebam z mednarodno zaščito brez urejenega statusa in njihovim družinskim članom, žrtvam zlorab in trgovine z ljudmi. Dopolnjujejo se z izvajanjem drugih programov oskrbe, namestitve, svetovanja, zagovorništva, psihosocialne pomoči, okrevanja in vključevanja, ki so namenjeni zaščiti, urejanju njihovega pravnega položaja, odpravljanju socialnih stisk in zagotavljanju pomoči in podpore pri uveljavljanju socialnih in materialnih pravic, skladno s strokovnimi in zakonskimi načeli ter potrebami uporabnikov za izboljšanje življenjskih možnosti bivanja in vzpostavitvi socialne vključenosti v Republiki Sloveniji.

Katalog znanja predstavlja standard znanja, ki ga za svoje neposredno delo potrebujejo strokovni sodelavci po 70. členu Zakona o socialnem varstvu pri izvajanju programov svetovanja, zagovorništva in psihosocialne pomoči prosilcem za azil, beguncem in tujcem.

I. VSEBINA KATALOGA ZNANJA

1. IME IN KODA KATALOGA ZNANJA

Ime: Programi za delo na področju svetovanja, zagovorništva in psihosocialne pomoči migrantom, prosilcem za azil, beguncem in tujcem.

Koda: 065 -18

2. NAZIV DELOVNEGA MESTA

Strokovni sodelavec za delo na programu svetovanja, zagovorništva in psihosocialne pomoči migrantom, prosilcem za azil, beguncem in tujcem.

3. POKLIC IN KODA SKP

3460.00 Strokovni/a sodelavec/ka na področju socialnega varstva

4. POGOJI ZA PRISTOP K PREVERJANJU USPOSOBLJENOSTI

K preverjanju usposobljenosti lahko pristopijo kandidati, ki imajo:

- predhodno izobrazbo: najmanj višješolski program VI, VII, VIII
- znanje tujih jezikov: znanje najmanj enega tujega jezika
- delovne izkušnje: najmanj eno leto na področju svetovanja, zagovorništva in psihosocialne pomoči migrantom, prosilcem za azil, beguncem in tujcem,
- lastnosti za delo z ljudmi:
 - znanja in veščine za delo z migranti, prosilci za azil, begunci in tujci, in sicer: primerno, prilagojeno in učinkovito komuniciranje; vodenje dela s posamezniki in skupinami; posredovanje pri reševanju sporov; kulturna kompetentnost, znanja o nediskriminatornem ravnanju; znanje s področja spolov; sposobnost upoštevanje osebnostnih specifik; razumevanje procesov okrevanja in njihovo spodbujanje; krepitev odpornosti z normalizacijo vsakdanjega življenja; zakonodaja s področja; poznavanje različnih kultur;
 - osebne in psihofizične lastnosti - sposobnost in želja za delo z ljudmi, egalitarnost, poštenost, empatičnost, organiziranost, skrbnost, čustvena stabilnost, zmožnost kritične presoje, iznajdljivost, prilagodljivost, praktičnost, iniciativnost, strpnost, vztrajnost, sprejemanje različnosti, dinamičnost, prodornost, organiziranost, iznajdljivost, samoiniciativnost, tolerantnost, sprejemanje različnosti ter druge lastnosti glede na potrebe delovnega področja.

5. RAVEN ZAHTEVNOSTI DELA

VI. VII., VIII raven zahtevnosti

6. NAČINI PREVERJANJA USPOSOBLJENOSTI

Postopek preverjanja usposobljenosti poteka kot:

- priprava na preverjanje usposobljenosti,
- pisni preizkus,

- preizkus usposobljenosti pred tričlansko komisijo.

7. MERILA PREVERJANJA ZNANJ

Merila za preverjanje znanj določajo potrebe poklicnega dela v skladu z uveljavljeno metodologijo, pravnimi podlagami, uveljavljeno prakso in standard znanj, določen v tem katalogu.

8. POGOJI ZA IZVEDBO PREIZKUSA USPOSOBLJENOSTI

Sestava komisije - po en predstavnik:

- poklica, v okviru katerega kandidat opravlja preizkus,
- prakse s področja, kjer kandidat dela ali bo delal,
- področja socialnega varstva.

Vsebina potrdila: usposobljenost za delo na področju socialnega varstva na VI., VII. in VIII. ravni zahtevnosti za delo v programih svetovanja, zagovorništva in psihosocialne pomoči migrantom, proslcem za azil, beguncem in tujcem.

9. ZAKONODAJNA IN DRUGA GRADIVA ZA PRIPRAVO

- Zakon o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ in 29/17);
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13-20), (Uradni list RS 39/13);
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 50/14);
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13 in 102/15);
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 94/07 – uradno prečiščeno besedilo);
- Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov GDPR, Uredba EU 2016/679 Evropskega parlamenta in sveta z dne 27. 4. 2016);
- Gradivo iz seminarja: Priprava na preverjanje usposobljenosti za strokovne sodelavce v socialnem varstvu.

Izbirna literatura in drugi predpisi za delo na področju dela s prosilci za azil, begunci in tujci glede na raven zahtevnosti preizkusa znanja, in sicer:

- Zakon o tujcih (Uradni list RS, št. 16/17 – uradno prečiščeno besedilo);
- Zakon o mednarodni zaščiti (Uradni list RS, št. 16/17 – uradno prečiščeno besedilo)
- Konvencijo o statusu beguncev (1951);
- Konvencijo o otrokovih pravicah (1989);
- Pravilnik o načinu izvajanju zakonitega zastopanja mladoletnikov brez spremstva ter načinu zagotavljanja ustrezne nastanitve, oskrbe in obravnave mladoletnikov brez spremstva zunaj azilnega doma ali njegove izpostave (Uradni list RS, št. 6/12, 36/14 in 22/16 – ZMZ-1);
- Dublinsko uredbo (2013);
- Evropsko konvencijo o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin (1994);
- Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Uradni list RS, št. 69/04 – uradno prečiščeno besedilo, 101/07 – odl. US, 90/11 – odl. US, 84/12 – odl. US, 82/15 – odl. US in 15/17 – DZ), **oz. od 1. 1. 2018** Družinski zakonik (Uradni list RS, št. 15/17);
- Uredba o načinih in pogojih za zagotavljanje pravic osebam z mednarodno zaščito (Uradni list RS, št. 55/11, 36/14 in 22/16 – ZMZ-1);

- Zakon o ratifikaciji Izbirnega protokola h Konvenciji o otrokovih pravicah glede udeležbe otrok v oboroženih spopadih (Uradni list RS – Mednarodne pogodbe, št. 23/04);
- Zakon o ratifikaciji Izbirnega protokola h Konvenciji o otrokovih pravicah glede prodaje otrok, otroške prostitucije in otroške pornografije (Uradni list RS – Mednarodne pogodbe, št. 23/04);
- Zakon o preprečevanju nasilja v družini (Uradni list RS, št. 16/08 in 68/16).

II. PREDSTAVITEV STANDARDA ZNANJA

1. Opredelitev zahtevnosti teoretičnih znanj:

VI. raven zahtevnosti: kandidati morajo izkazati sposobni definirati posamezne socialnovarstvene organizacije in programe, poznati zakonodajo ter pravice glede zaščite migrantov, prosilcev za azil, beguncev in tujcev, znati razmejiti vlogo med javno službo, zasebnim delom, koncesijami in socialno varstvenimi programi socialne programe na področju svetovanja, zagovorništva in psihosocialne pomoči migrantom, prosilcem za azil, beguncem in tujcem ter razumeti načela, koncepte in metode pomoči.

VII. raven zahtevnosti: kandidati morajo izkazati znanja na VI. ravni zahtevnosti ter so sposobni upoštevati določbe iz Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. Natančno in povezovalno morajo poznati socialnovarstvene programe za podporo migrantom, prosilcem za azil, beguncem in tujcem ter obvladajo v vsakodnevni praksi uporabljati zakonodajo, načela, koncepte in metode pomoči.

VIII. raven zahtevnosti: kandidati morajo izkazati znanja na VI. in VII. ravni zahtevnosti, so sposobni analizirati, sintetizirati in vrednotiti posamezne socialnovarstvene organizacije v sistemu socialnega varstva ter programe, metode, načela, koncepte zakonodajo in pravice glede zaščite migrantov, prosilcev za azil, beguncev in tujcev ter so sposobni s svojim znanjem prispevati k kvaliteti socialnovarstvenih storitev in programov.

2. Tabela prikaz standarda znanja:

- socialno varstvo,
- delo z uporabniki,
- socialno vključevanje,
- komunikacija,
- organizacija dela,
- zagotavljanje kvalitete dela.

Tabelarni prikaz standarda znanja za VI., VII. in VIII. nivo izobrazbene ravni.¹

Ravni standarda znanja se opredeljujejo glede na predhodno izobrazbo kandidata, raven zahtevnosti del posameznega kandidata se v postopku preverjanja usposobljenosti ugotavlja individualno.

¹ Vprašanja in zahtevnost se ustrezno prilagodi ravni izobrazbe kandidata ob upoštevanju navedenih kriterijev za opredelitev zahtevnosti teoretičnih znanj v povezavi z neposrednimi izkušnjami ter izvajanjem dela strokovnega sodelavca v praksi.



TABELARNI PRIKAZ STANDARDA ZNANJA ZA VI., VII. in VIII. RAVEN

| PODROČJE DELA | DELA IN NALOGE | ZNANJA | PRIMERI VPRAŠANJ |
|---------------------------|--|---|---|
| 1. SOCIALNO VARSTVO | <ul style="list-style-type: none"> - izvajanje programa na področju svetovanja, zagovorništva in psihosocialne pomoči migrantom, prosilcem za azil, beguncem in tujcem. - ravnanje v skladu s Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu. - uresničevanje človekovih pravic migrantom, prosilcem za azil, beguncem in tujcev s strani vseh vključenih v delo z njimi - izvajanje metod socialnega dela in socialnega varstva | <ul style="list-style-type: none"> - obvlada delovanje sistema socialnega varstva in osnove programa - obvlada uporabo Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu - splošna znanja s področja mednarodnih migracij, človekovi pravic in humanitarnega dela - znanja s področja metod socialnega dela in socialnega varstva: normalizacija, psihosocialna podpora, okrevanje, zagovorništvo, krepitev moči, etnično občutljivega socialnega dela, anti-rasistične prakse v socialnem delu - znanje s področja nasilja in zlorab s poudarkom na spolni neenakosti | <ul style="list-style-type: none"> - definiraj posamezne socialnovarstvene storitve in zna pojasni specifično področje dela - pojasni razlike med javno službo, zasebnim delom, koncesijami in programi socialnega varstva - podrobna predstavitev programa - opredeli načela etičnega ravnanja in njihov pomen pri delu z uporabnikom - predstavi najpomembnejše značilnosti anti-rasističnega in etnično občutljivega dela v socialnem varstvu <p>Naloga:</p> <p>primer etičnega ravnanja z uporabnikom</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p style="text-align: center;">2. DELO Z UPORABNIKI</p> | <ul style="list-style-type: none"> - prepoznavanje potreb uporabnikov - izvajanje del in nalog v programu - poznavanje postopka združevanja družin - individualno delo s poudarkom na namestitvi, svetovanju, zagovorništvu - individualno delo s ciljem identificiranja močnih in šibkih strani posameznika, interesov in želja, skupnega načrtovanja in izvedbe načrta - skupinsko delo s poudarkom na psihosocialnem svetovanju - poznavanje sistemov pomoči v okolju in sposobnost organizacije dodatne pomoči - omogočanje aktivne udeležbe uporabnikov v načrtovanje in izvajanje programov, ki so jim namenjeni - kulturno kompetentno delo | <ul style="list-style-type: none"> - pozna potrebe ciljne skupine uporabnikov - zna izvajati dela in naloge strokovnega sodelavca v programu - sodelovanje pri pripravi individualnega načrta in implementacija, vodenje skupin, delo v skupnosti, zagovorništvo - izvajanje: pogovora, opolnomočenje, zagovorništvo, psihosocialna pomoč, pravna pomoč, spremljanje (posameznika, družino, skupnost) - pozna metode reševanja družinskih konfliktov - znanja in veščine kulturno kompetentnega socialnega dela in medkulturnega dialoga | <ul style="list-style-type: none"> - naštej temeljne potrebe uporabnikov programa - predstavi obseg in oblike izvajanja del in nalog strokovnega sodelavca v programu - predstavi primer etnične občutljivosti in anti-rasistične prakse. - predstavi primer procesa in pomoči pri združevanju družine. <p>Naloga:</p> <p>predstavi 3 različne primere iz prakse v programu, s pojasnilom kako poteka delo pri vsakem primeru dopolnjeno z deli in nalogami strokovnega sodelavca v programu</p> |
|---|---|--|---|

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">3. SOCIALNO VKLJUČEVANJ E</p> | <ul style="list-style-type: none"> - podpora pri vzpostavljanju socialne mreže v okolju - podpora pri zagotavljanju socialne in materialne varnosti - podpora pri reševanju zdravstvenih težav - podpora pri reševanju stanovanjskih težav - podpora pri vključevanju v izobraževalne programe | <ul style="list-style-type: none"> - prepozna značilnosti socialnega okolja in načine vključevanja uporabnika - pozna programe in storitve, ki zagotavljajo socialno in materialno varnost - pozna možnosti reševanja zdravstvenih težav - osnovna zdravstvena oskrba, - pozna načine reševanja nastanitvenih in stanovanjskih težav - pozna načine vključevanja v izobraževalne programe | <ul style="list-style-type: none"> - našteje oblike podpore pri vključevanju v socialne mreže - pojasni načine sodelovanja s pristojno službo, ki ureja socialni položaj tujih državljanov v Republiki Sloveniji - našteje programe in storitve, ki zagotavljajo socialno in materialno varnost - urejanje osnovnega zdravstvenega zavarovanja - našteje možnosti reševanja stanovanjskih težav - našteje inštitucije, ki organizirajo izobraževanje <p>Naloga:</p> <p>primer socialnega vključevanja uporabnika</p> |
| <p style="text-align: center;">4. KOMUNIKACIJ A</p> | <ul style="list-style-type: none"> - informativni prvi pogovor o vključitvi v program - dogovor o vključitvi v program - pogovor za razreševanje konflikta - neformalni pogovor - poznavanje kulturnih posebnosti pri komunikaciji - rokovanje, oblačenje, pozdravi - poznavanje posledic travme -izogibanje, molk, neverodostojnost, preverjanje zaupanja druge osebe, navezanost, prekinitev odnosa itd.. - učinkovito odzivanje na travmatsko izkušnjo | <ul style="list-style-type: none"> - obvlada vodenje različnih oblik pogovorov - obvlada sklenitev dogovora o vključitvi v program - prepozna oblike nebesedne komunikacije - sposobnost vodenja skupine - spretnosti nehierarhične komunikacije s poudarkom na vodenju primera - čustvena stabilnost in sposobnost aktivnega, empatičnega poslušanja in odzivanja - obvlada oblike reševanja v konfliktnih situacijah - obvlada veččine opolnomočenja, krepitev samopodobe | <ul style="list-style-type: none"> - pojasni elemente prvega informativnega pogovora z uporabnikom - pojasni elemente sklenitve dogovora o vključitvi uporabnika v program - opiše vrste konfliktov in pojasni oblike učinkovitega iskanja rešitev - predstavi primer učinkovitega reševanja konfliktna situacije. - predstavi primer nehierarhične komunikacije - predstavi primer individualnega pogovora, skupinskega pogovora, <p>Naloga:</p> <p>predstavi oblike dobre komunikacije ter neustrezno komuniciranje</p> |

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p style="text-align: center;">5. ORGANIZACIJA DELA</p> | <ul style="list-style-type: none"> - organiziranje dela in nalog strokovnega sodelavca - sodelovanje s pristojnimi institucijami pri izvedbi programa - priprava individualnega dogovora o sodelovanju z uporabnikom - vodenje dokumentacije in evidenco storitev za uporabnika - samostojno opravljanje del in nalog iz področja socialnega varstva znotraj programa - upoštevanje pogojev in načel dela v organizaciji zaposlitve, spodbujanje njihove implementacije - dogovori o sodelovanju z uporabnikom, vodenje dokumentacije in evidence storitev za uporabnika - upoštevanje načela zaupnosti, pravic uporabnikov, vključno s pravico do pritožbenega postopka, - naloge v primeru prekinitve dela z uporabnikom, informiranje osebe in slovo. | <ul style="list-style-type: none"> - zna načrtovati in organizirati svoje delo - spoštljiv odnos do uporabnikov in dela, natančnost, doslednost ter zanesljivost pri delu - poznavanje lokalne skupnosti in mreže programov, organizacij in strokovnjakov ter prostovoljcev na področju, za katerega je pristojen - pozna kompleksno izvedbo nalog: individualno, delo s skupino, skupnostjo, terensko delo, sodelovanje z drugimi službami na sistemski ravni - zna pripraviti individualni dogovor o sodelovanju z uporabnikom - pozna načelo »uporabniške perspektive«, ki uporabnike vključuje kot sodelavce pri določenih delih in projektih - uporabniki kot jezikovni prevajalci, kulturni prevajalci, informatorji, mediatorji, posredniki »znanja iz izkušnje« - zna voditi dokumentacijo in evidence o storitvi za uporabnika | <ul style="list-style-type: none"> - predstavi vlogo strokovnega sodelavca pri izvajanju programa - opredeli naloge in oblike sodelovanja s pristojnimi institucijami za celovito obravnavo uporabnika pri svojem delu - pojasni vsebino in pomen individualnega dogovora o sodelovanju z uporabnikom - opiše način vodenja dokumentacije in evidence o storitvah za uporabnika <p>Naloga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiše postopek priprave dogovora o sodelovanju z uporabnikom ob vključitvi v program - predstavi organigram svoje organizacije v kateri ste zaposleni in vlogo strokovnega sodelavca v organizaciji |
|---|---|--|--|

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>6. ZAGOTAVLJAN JE KVALITETE DELA</p> | <ul style="list-style-type: none"> - kakovostno izvajanje del in nalog v programu - izvajanje evalvacije dela - zagotavljanje pravic uporabnikov - vključevanje v usposabljanja in izobraževanja na tem področju dela - poznavanje in spremljanje področne zakonodaje | <ul style="list-style-type: none"> - pozna postopke in navodila za delo v programu - zna spremljati izvedbo ciljev programa - pozna pravice uporabnikov - pozna postopek pritožbe uporabnika - pozna varstvo osebnih podatkov - pozna področno zakonodajo | <ul style="list-style-type: none"> - predstavi oblike spremljanja kakovosti svojega dela - opiše postopek spremljanja izvedbe ciljev programa - pojasni pomen varovanja podatkov - predstavi primer reševanja pritožbe - pozna oblike pomoči uporabniku skladno s področno zakonodajo <p>Naloga:</p> <p>predstavi zapis o delu z uporabnikom</p> |
|---|--|---|--|