



Schweizerisches Kompetenzzentrum für den Justizvollzug
Centre suisse de compétences en matière d'exécution des sanctions pénales
Centro svizzero di competenze in materia d'esecuzione di sanzioni penali

Programma di formazione agente di custodia (f) / agente di custodia (m)

Il Profilo di qualificazione del 30 ottobre 2017 include il Profilo professionale dell'agente di custodia e descrive le competenze operative, con i relativi criteri di prestazione, che l'agente di custodia deve acquisire per poter sostenere l'esame federale di professione e ottenere l'attestato professionale federale.

Conforme all'articolo 8 del Regolamento della formazione, la trasmissione delle competenze è un compito condiviso dagli stabilimenti di privazione di libertà, di cantoni e dal CSCSP.

Nel presente Programma di formazione i criteri di prestazione sono attribuiti ai corsi del CSCSP e ai corsi pratici (questi ultimi comprendono quelli negli stabilimenti di privazione di libertà e nelle altre sedi di formazione nei cantoni). **È IMPORTANTE tenere presente che i differenti criteri di prestazione non vanno attribuiti in maniera rigida: spesso si tratta piuttosto di «punti focali» di una formazione.** L'obiettivo è quello di fare sì che i partecipanti siano in grado di soddisfare le esigenze complesse della loro attività lavorativa quotidiana. Deve essere obbligatoriamente instaurato un legame tra le misure volte allo sviluppo delle competenze e le forme di apprendimento basate sull'esperienza (p. es. l'apprendimento diretto durante il processo di lavoro): è dunque auspicabile che i criteri di prestazione combacino.

Settore di competenze operative A: Accompagnamento e inquadramento delle persone detenute

| A1: Procedere all'ammissione delle persone detenute | |
|---|---|
| Criteria legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteria legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di procedere alle ammissioni di persone detenute, conformemente alle istruzioni e alle procedure interne. | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle basi legali pertinenti per il loro campo d'attività, dei diritti della persona e dei diritti fondamentali, delle Regole penitenziarie europee e delle altre norme relative al campo d'attività delle privazioni di libertà | |
| | - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata di norme, procedure e istruzioni interne. |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche a proposito della gestione di persone provenienti da culture diverse (competenze interculturali). | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, di conduzione dei colloqui e di negoziazione. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze che consentono loro di gestire le resistenze (per es. atteggiamenti aggressivi e intimidazioni). | |
| | - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata degli strumenti tecnici per i rilievi segnaletici e i controlli all'ammissione. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |

| | |
|---|---|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a stabilire un contatto con persone sconosciute e ad adottare un atteggiamento d'accoglienza. | |
| - Gli agenti di custodia sono motivati e prendono sul serio il bisogno d'informazione delle persone detenute, rispondendo di conseguenza. | |
| - Gli agenti di custodia sono pienamente consapevoli della vulnerabilità delle persone detenute e del fatto che l'ingresso in privazione di libertà è un momento particolarmente critico. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di far fronte efficacemente alla situazione particolare in cui si trovano le persone detenute appena ammesse. | |
| | - Gli agenti di custodia sono in grado di smistare le richieste e i bisogni delle persone detenute in funzione del servizio competente interessato e del grado d'urgenza. |

| | |
|--|--|
| A2: Iniziare le persone detenute alla vita quotidiana nelle unità di vita e nei locali di detenzione | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di iniziare le persone detenute alla vita quotidiana nell'unità di vita e nei locali di detenzione, ai regolamenti e alle norme disciplinari | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle basi legali pertinenti al loro campo d'attività, dei diritti della persona e dei diritti fondamentali, delle Regole penitenziarie europee e delle altre norme riguardanti il settore della privazione di libertà. | |

| | |
|--|--|
| - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata dei regolamenti interni e delle norme disciplinari applicabili. | - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata dei regolamenti interni e delle norme disciplinari applicabili. |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite dei diritti e doveri delle persone detenute, e sanno quali sono gli interlocutori competenti in materia. | - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite dei diritti e doveri delle persone detenute, e sanno quali sono gli interlocutori competenti in materia. |
| - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze delle varie forme di detenzione nonché dei regimi interni applicabili. | - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze delle varie forme di detenzione nonché dei regimi interni applicabili . |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a essere trasparenti per quanto riguarda i diritti e doveri delle persone detenute nonché le eventuali conseguenze in caso di mancato rispetto. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a raccogliere le richieste e i bisogni delle persone detenute e a mostrare comprensione nei confronti delle richieste da parte di gruppi speciali. | |
| - Gli agenti di custodia si adattano alle competenze linguistiche e cognitive individuali delle persone detenute e s'impegnano a stabilire con loro una relazione professionale fondata su fiducia e rispetto. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli della necessità di adottare un atteggiamento professionale, corretto e non discriminatorio nei confronti delle persone detenute. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare l'esposizione a pericolo di sé stesso o di terzi, di stabilire e adottare le misure necessarie. | |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare l'atteggiamento da adottare con le persone detenute e di prendere e applicare provvedimenti. | |

| | |
|--|--|
| - Gli agenti di custodia riflettono regolarmente sulla loro maniera d'agire, sul loro atteggiamento al lavoro, sulla concezione che hanno delle loro missioni e adattano o, se necessario, correggono il loro comportamento. | |
|--|--|

| A3: Partecipare alla fissazione degli obiettivi e dei piani d'esecuzione della sanzione | |
|---|--|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di partecipare in modo professionale alla fissazione degli obiettivi e dei piani di esecuzione della sanzione. | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze delle basi legali e delle altre norme concernenti il settore delle privazioni di libertà, in particolare l'esecuzione delle sanzioni, sulle quali si fondano i piani di esecuzione della sanzione e gli eventuali alleggerimenti dell'esecuzione. | |
| - Gli agenti di custodia hanno delle conoscenze in particolare nell'ambito della gestione del caso, della gestione della transizione. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base nel campo della criminologia e dell'esecuzione delle sanzioni orientate al rischio. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, di conduzione dei colloqui e di negoziazione. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di osservare quotidianamente i comportamenti delle persone detenute e di annotare con obiettività tali osservazioni. | |

| | |
|--|----------------|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a mobilitare le risorse delle persone detenute, al fine di preservarle e svilupparle. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di contribuire a trovare soluzioni all'interno dei gruppi interdisciplinari. | |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare gli aspetti legati all'esecuzione e i fattori di rischio delle persone detenute al fine di definire misure fondate. | |

| | |
|---|--|
| A4: Sostenere e accompagnare le persone detenute nel quotidiano | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di sostenere, di accompagnare individualmente le persone detenute nel quotidiano, di rispettare e favorire la loro autonomia e responsabilità individuale | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno un'ottima conoscenza dei principi che regolano la detenzione preventiva, la detenzione per motivi di sicurezza, l'esecuzione anticipata delle sanzioni, l'esecuzione di pene e misure, la detenzione ai sensi del diritto sugli stranieri, e i relativi diritti e doveri per lo stabilimento di privazione di libertà. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, di conduzione dei colloqui e di negoziazione. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze socioeducative in materia di sostegno e struttura di gruppo. | |

| | |
|--|--|
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite sul funzionamento delle istituzioni totali e sui loro effetti (effetto di prigionizzazione) sulle persone detenute. | |
| - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata dei principi fondamentali della privazione di libertà (principi di socializzazione, assistenza, normalizzazione, male minore, sicurezza e progressione). | |
| - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche riguardo la gestione dei conflitti e i processi legati alla dinamica di gruppo. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a placare e risolvere le dinamiche di gruppo indesiderabili, nonché i problemi, le tensioni e i conflitti. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad accogliere le persone detenute con un atteggiamento trasparente, incoraggiante, differenziato, empatico, rispettoso, ma al tempo stesso deciso e obiettivo, e ad agire di conseguenza. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli di rappresentare un modello. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di tener conto del principio della presunzione d'innocenza per le persone detenute che non sono ancora state giudicate da un'autorità giudiziaria. | |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di identificare i comportamenti problematici (per es. legati ad un reato), di annotare le loro scoperte e di prendere i provvedimenti necessari o trasmettere il problema a persone competenti. | - Gli agenti di custodia sono in grado di identificare i comportamenti problematici (per es. legati ad un reato), di annotare le loro scoperte e di prendere i provvedimenti necessari o trasmettere il problema a persone competenti |

| | |
|---|--|
| - Gli agenti di custodia riflettono regolarmente sulla loro maniera d'agire, sul loro atteggiamento al lavoro, sulla concezione che hanno delle loro missioni, e adattano o, se necessario correggono, il loro comportamento. | |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di decidere come organizzare la gestione dei vari gruppi di persone detenute, la loro coabitazione (comunità forzata, sottoculture), e di prendere debiti provvedimenti. | |

| A5: Accompagnare e inquadrare i gruppi particolari di persone detenute con necessità specifiche | |
|---|--|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di adattare l'inquadramento e l'accompagnamento dei gruppi particolari di persone detenute alle loro specifiche necessità | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata dei gruppi particolari di persone detenute con necessità specifiche. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime competenze in materia di gestione delle persone provenienti da culture diverse (competenze interculturali). | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| | - Gli agenti di custodia s'impegnano a rispondere alle specifiche necessità dei gruppi particolari di persone detenute e a cercare soluzioni individuali, tenendo conto delle possibilità e delle condizioni-quadro |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a rispettare il principio di parità di trattamento delle persone detenute. | |
| Metacognizione | Metacognizione |

| | |
|---|--|
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare in che misura i principi di inquadramento e di accompagnamento, una volta adeguati, esercitano effetti sul gruppo. | |
|---|--|

| A6: Documentare e valutare lo svolgimento della privazione di libertà | |
|--|--|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di documentare lo svolgimento della privazione di libertà, di trasmettere le informazioni importanti e di procedere in modo professionale alle valutazioni nella loro sfera di competenze | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle basi legali pertinenti al loro campo d'attività, nonché delle altre norme relative al campo d'attività delle privazioni di libertà, in particolare riguardanti l'esecuzione delle sanzioni, sulle quali si fondano il piano d'esecuzione della sanzione e gli eventuali alleggerimenti dell'esecuzione. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche riguardo le procedure di autorizzazione da parte delle autorità competenti |
| - Gli agenti di custodia hanno un'ottima comprensione di quanto sia importante osservare il comportamento delle persone detenute nel quotidiano in detenzione, e di annotare tali osservazioni con obiettività. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze riguardo alla redazione di rapporti sul quotidiano delle persone detenute (per es. osservazioni quotidiane in materia di esecuzione della sanzione e di rischio, nonché le anomalie o irregolarità in caso di | |

| | |
|--|--|
| mancato rispetto delle direttive in vigore), ivi compresa la valutazione pertinente dei fatti. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, di conduzione dei colloqui e di negoziazione. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di osservare quotidianamente il comportamento delle persone detenute e di annotare le loro osservazioni con obiettività. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a mettere in pratica le decisioni della gerarchia. | |
| | - Gli agenti di custodia s'impegnano a trasmettere sempre le informazioni importanti ai servizi interessati |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di analizzare il comportamento delle persone detenute, gli aspetti a rischio, le risorse individuali e la misura in cui gli obiettivi sono stati raggiunti nella loro sfera di competenze, al fine di identificare prospettive di evoluzione e di raccomandare misure adeguate. | |

| | |
|---|--|
| A7: Preparare e incaricarsi dell'uscita e del trasferimento delle persone detenute | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di preparare e procedere alle uscite e ai trasferimenti delle persone detenute, conformemente alle direttive interne. | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |

| | |
|--|---|
| - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza approfondita delle basi legali pertinenti per il loro campo d'attività, nonché delle altre norme relative al campo d'attività delle privazioni di libertà. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza approfondita delle direttive, procedure e norme interne. |
| - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze nell'ambito della gestione del caso, della gestione della transizione. | |
| - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche in materia di pianificazione e organizzazione di uscite e trasferimenti. | - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche in materia di pianificazione e organizzazione di uscite e trasferimenti |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze riguardo le situazioni di stress vissute dalle persone detenute al momento delle uscite e dei trasferimenti. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli della vulnerabilità delle persone detenute e del fatto che l'uscita/ il trasferimento costituisce un momento particolarmente critico. | |
| | - Gli agenti di custodia s'impegnano a preparare la scarcerazione, il trasferimento o l'espulsione in tempo utile e in consultazione con i partner esterni. |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad accompagnare le persone detenute durante lo spostamento e a informarli in maniera adeguata sulle diverse fasi. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia riflettono regolarmente sulla loro maniera d'agire, sul loro atteggiamento al lavoro, sulla concezione che hanno del loro ruolo e adattano o, se necessario correggono, il loro comportamento di conseguenza. | |

Settore di competenze operative professionali B: Organizzazione del lavoro e dell'occupazione delle persone detenute

| B1: Preparare i posti di lavoro e il lavoro/l'occupazione | |
|---|--|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di preparare i posti di lavoro /occupazione e il lavoro //l'occupazione da eseguire per le persone detenute | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di accompagnamento socioprofessionale. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze nel campo della sicurezza al lavoro, della salute al lavoro, e dell'ergonomia. | - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze nel campo della sicurezza al lavoro , della salute al lavoro, e dell'ergonomia. |
| | - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in merito ai vari materiali, utensili e macchine. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a organizzare le varie unità di lavoro tenendo conto delle necessità delle persone detenute e degli aspetti legati all'accompagnamento socioprofessionale. | Gli agenti di custodia s'impegnano a organizzare le varie unità di lavoro tenendo conto delle necessità delle persone detenute e degli aspetti legati all'accompagnamento socioprofessionale. |
| | - Gli agenti di custodia s'impegnano a preparare i posti di lavoro/ occupazione tenendo conto degli aspetti legati alla sicurezza e all'ergonomia. |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare il livello di prestazione delle persone detenute e di definire le loro mansioni di conseguenza. | - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare il livello di prestazione delle persone detenute e di definire le loro mansioni di conseguenza . |

| B2: Mostrare alle persone detenute le unità di lavoro/ occupazione e spiegare loro come eseguire le mansioni / in cosa consiste l'occupazione | |
|---|--|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di mostrare l'unità di lavoro alle persone detenute e di spiegare loro in che maniera procedere. | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - <i>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base nel campo dell'accompagnamento socioprofessionale.</i> | |
| - <i>Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze in materia di sicurezza al lavoro, di salute al lavoro e di ergonomia</i> | - <i>Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze in materia di sicurezza al lavoro, di salute al lavoro e di ergonomia</i> |
| | - <i>Gli agenti di custodia hanno un'ottima comprensione dell'organizzazione quotidiana interna e dei compiti che devono essere svolti.</i> |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - <i>Gli agenti di custodia s'impegnano a essere trasparenti riguardo i diritti e doveri delle persone detenute e le eventuali conseguenze in caso di mancato rispetto.</i> | |
| - <i>Gli agenti di custodia s'impegnano a creare un ambiente di lavoro stabile e valorizzante.</i> | |
| - <i>Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza del processo globale d'introduzione.</i> | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - <i>Gli agenti di custodia sono in grado di valutare il livello linguistico e cognitivo delle persone detenute e di adattare il programma d'introduzione di conseguenza.</i> | - <i>Gli agenti di custodia sono in grado di valutare il livello linguistico e cognitivo delle persone detenute e di adattare il programma d'introduzione di conseguenza.</i> |

| B3: Fissare gli obiettivi / condurre colloqui per fissare gli obiettivi | |
|---|--|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare il livello di prestazione delle persone detenute e di definire gli obiettivi di conseguenza | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di accompagnamento socioprofessionale. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze metodologiche che consentono loro di analizzare i punti di forza e i punti deboli delle persone detenute in vista di un'attività professionale. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, conduzione dei colloqui e negoziazione. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno una buona comprensione delle esigenze legate a un posto di lavoro e alla maniera di controllarle. |
| | - Gli agenti di custodia hanno conoscenze sulle possibilità di formazione e formazione continua interne. |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in materia di formulazione degli obiettivi. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |

▪ S K J V ▪ ▪
 ▪ ▪ C S C S P
 C S C S P ▪ ▪

| | |
|--|---|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a farsi un'idea globale delle persone detenute grazie agli scambi interdisciplinari. | |
| - Gli agenti di custodia si impegnano a condurre colloqui per fissare gli obiettivi e colloqui di qualificazione con le persone detenute secondo le direttive interne. | - Gli agenti di custodia si impegnano a condurre colloqui per fissare gli obiettivi e colloqui di qualificazione con le persone detenute secondo le direttive interne. |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a informare la gerarchia, gli altri interlocutori competenti e le persone detenute in merito alle varie tappe e ai risultati. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di procedere in maniera strutturata. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di analizzare i risultati e su questa base di definire mansioni e obiettivi adeguati per le persone detenute. | |

| | |
|---|--|
| B4: Guidare le persone detenute, sostenerle e accompagnarle nelle unità di lavoro | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di spiegare in dettaglio alle persone detenute il loro lavoro, di sostenerle e di accompagnarle | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di accompagnamento socioprofessionale. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche riguardo alle varie tappe delle attività da realizzare nelle loro unità di lavoro. |

| | |
|---|---|
| | - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze in materia di gestione delle attività e di formulazione delle istruzioni. |
| - Gli agenti di custodia hanno un'ottima comprensione dell'importanza che ha l'osservazione del comportamento delle persone detenute nel quotidiano in privazione di libertà e annotano le osservazioni con obiettività. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze riguardo alla redazione di rapporti sulla vita quotidiana delle persone detenute (per es. osservazioni riguardanti l'esecuzione della sanzione e il rischio, nonché le anomalie e irregolarità in caso di mancato rispetto delle direttive in vigore), ivi compresa la valutazione pertinente dei fatti. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a dare istruzioni in maniera dettagliata e il più chiaramente possibile. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a incoraggiare le persone detenute, tenendo conto del loro livello di prestazione e dell'obiettivo perseguito. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a motivare le persone detenute e a suscitare il loro interesse per le attività realizzate. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli delle tensioni esistenti tra la pressione legata alle prestazioni e alle scadenze, e i principi di normalizzazione e socializzazione. | |
| - Gli agenti di custodia adottano un atteggiamento di valorizzazione, di empatia e di riconoscenza nei confronti delle persone detenute. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare l'esecuzione delle attività da parte delle persone detenute e i progressi realizzati, e di definire su tale base un | |

| | |
|---|--|
| sostegno mirato, nonché delle misure di ottimizzazione o di incoraggiamento adeguate. | |
|---|--|

| B5: Documentare e valutare l'esecuzione dei lavori | |
|---|--|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di documentare e valutare l'esecuzione dei lavori | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base riguardo in materia di accompagnamento socioprofessionale. | |
| - Gli agenti di custodia hanno un'ottima comprensione dell'importanza che hanno sia l'osservazione del comportamento delle persone detenute nel quotidiano in privazione di libertà sia il fatto di annotare le osservazioni con obiettività. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze riguardo alla redazione di rapporti sulla vita quotidiana delle persone detenute (per es. osservazioni riguardanti l'esecuzione della sanzione e il rischio, nonché le anomalie e irregolarità in caso di mancato rispetto delle direttive in vigore), ivi compresa la valutazione pertinente dei fatti. | |
| - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze di comunicazione, e conoscenze approfondite in materia di conduzione di colloqui. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in materia di colloqui di valutazione. | |

| | |
|--|--|
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a condurre colloqui per fissare gli obiettivi e colloqui di qualificazione con le persone detenute secondo le direttive interne. | - Gli agenti di custodia s'impegnano a condurre colloqui per fissare gli obiettivi e colloqui di qualificazione con le persone detenute secondo le direttive interne. |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di una valutazione oggettiva e chiara degli obiettivi. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare le prestazioni professionali in maniera coerente e obiettiva secondo criteri orientati all'accompagnamento socioprofessionale, legati alle prestazioni, e in funzione degli obiettivi fissati, nonché di fissare l'importo della remunerazione e le altre misure. | |

Settore di competenze operative professionali C: Mantenimento della sicurezza e dell'ordine delle persone detenute

| C1: Eseguire controlli di sicurezza delle persone detenute (incluse perquisizioni corporali), degli oggetti, dei luoghi e dei locali | |
|--|---|
| Criteria legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteria legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di procedere regolarmente a controlli di sicurezza delle persone detenute, degli oggetti, dei luoghi e dei locali e di documentarli | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle basi legali pertinenti al loro campo d'attività, dei diritti della persona e dei diritti fondamentali, delle Regole penitenziarie europee e delle altre norme riguardanti il campo d'attività delle privazioni di libertà. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata delle istruzioni di sicurezza e delle procedure interne . |
| | - Gli agenti di custodia hanno un'ottima conoscenza delle procedure interne che consentono di constatare il mancato rispetto delle istruzioni in vigore . |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze in materia di redazione di rapporti sul quotidiano delle persone detenute (per es. osservazioni sull'esecuzione delle sanzioni e i rischi, sulle anomalie e irregolarità in caso di mancato rispetto delle direttive in vigore) ivi compresa la valutazione pertinente dei fatti. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a eseguire regolarmente dei controlli delle persone con tatto e spiegando alle persone detenute le diverse fasi. | |

| | |
|---|---|
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli che il controllo delle persone costituisce una situazione delicata. | |
| - Gli agenti di custodia s’impegnano a eseguire i controlli in maniera precisa e sistematica. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell’importanza di agire in maniera adeguata e non arbitraria. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| | - Gli agenti di custodia sono in grado di identificare le situazioni/ gli aspetti sospetti e di procedere a controlli più dettagliati conformemente alle procedure interne . |

| | |
|--|---|
| C2: Controllare la detenzione e l’uso di stupefacenti e altri prodotti vietati da parte delle persone detenute | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di controllare in maniera adeguata la detenzione o l’uso di stupefacenti o altri prodotti vietati da parte delle persone detenute, e di mettere il fatto a verbale | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle basi legali e delle procedure interne riguardo al consumo di stupefacenti o altri prodotti vietati. | - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle basi legali e delle procedure interne riguardo al consumo di stupefacenti o altri prodotti vietati. |
| | - Gli agenti di custodia hanno un’ottima conoscenza delle procedure interne che consentono di constatare il mancato rispetto delle direttive in vigore. |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze in materia di redazione di rapporti sul quotidiano delle persone detenute (per es. osservazioni sull’esecuzione delle | |

| | |
|---|---|
| <p>sanzioni e i rischi, sulle anomalie e irregolarità in caso di mancato rispetto delle direttive in vigore) ivi compresa la valutazione pertinente dei fatti.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze dei diversi stupefacenti e altri prodotti vietati e dei sintomi legati al consumo di questi ultimi. | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche in materia di gestione dei campioni. |
| <p>Atteggiamento, valori, motivazione</p> | <p>Atteggiamento, valori, motivazione</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia s'impegnano a interpellare le persone detenute in presenza di sintomi di consumo di stupefacenti o altri prodotti vietati, e a prendere debiti provvedimenti. | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia s'impegnano a eseguire i controlli con calma, in modo adeguato e rispettoso. | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia s'impegnano a far cooperare le persone detenute quando rifiutano di essere controllate, e le avvertono delle eventuali conseguenze. | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia sollecitano se necessario lo scambio interdisciplinare con il personale sanitario, conformemente alle direttive interne |
| <p>Metacognizione</p> | <p>Metacognizione</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia sono consapevoli che il divieto di consumare stupefacenti o altri prodotti vietati è legato alla sicurezza e di conseguenza eseguono i controlli necessari seguendo le istruzioni. | <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia sono consapevoli che il divieto di consumare stupefacenti o altri prodotti vietati è legato alla sicurezza e di conseguenza eseguono i controlli necessari seguendo le istruzioni. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia sono in grado di identificare i comportamenti devianti che mettono in pericolo la salute, legati a un presunto consumo di stupefacenti o altri prodotti vietati e di applicare la procedura (d'urgenza) prevista.. | <ul style="list-style-type: none"> - Gli agenti di custodia sono in grado di identificare i comportamenti devianti che mettono in pericolo la salute, legati a un presunto consumo di stupefacenti o altri prodotti vietati e di applicare la procedura (d'urgenza) prevista. |

| | |
|---|---|
| C3: Effettuare controlli di presenza | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di eseguire controlli di presenza regolari | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| | - Gli agenti di custodia hanno una buona conoscenza delle direttive concernenti i controlli di presenza. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a eseguire i diversi controlli di presenza in modo coscienzioso, rispettoso e conforme alle direttive interne. | - Gli agenti di custodia s'impegnano a eseguire i diversi controlli di presenza in modo coscienzioso, rispettoso e conforme alle direttive interne. |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a non lasciarsi ingannare e a procedere con tatto e vigilanza quando eseguono i controlli di presenza. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di constatare la scomparsa di persone detenute quando eseguono i controlli di presenza, e di avviare la procedura corrispondente. | - Gli agenti di custodia sono in grado di constatare la scomparsa di persone detenute quando eseguono i controlli di presenza, e di avviare la procedura corrispondente. |
| C4: Identificare e annotare le violazioni dei regolamenti e i comportamenti scorretti delle persone detenute | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di verificare che le regole sono rispettate, di annotare obiettivamente, di valutare le osservazioni tenendo conto delle specificità di ogni caso | |

| | |
|--|---|
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle basi legali pertinenti al loro campo d'attività, dei diritti della persona e dei diritti fondamentali, delle Regole penitenziarie europee e delle altre norme riguardanti il campo d'attività delle privazioni di libertà. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata di responsabilità e competenze, nonché dei regolamenti e delle procedure interne concernenti le misure disciplinari |
| - Gli agenti di custodia hanno un'ottima comprensione dell'importanza che ha l'osservazione del comportamento delle persone detenute nel quotidiano in privazione di libertà e di annotare le loro osservazioni con obiettività. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia. | |
| - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche in materia di gestione dei conflitti e di processi legati alla dinamica di gruppo. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze in materia di redazione di rapporti sul quotidiano delle persone detenute (per es. osservazioni sull'esecuzione delle sanzioni e i rischi, sulle anomalie e irregolarità in caso di mancato rispetto delle direttive in vigore) ivi compreso la valutazione pertinente dei fatti. | |
| - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche in materia di comunicazione, conduzione di colloqui e negoziazione. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche delle tecniche che permettono di disinnescare le situazioni, delle tecniche d'intervento, dei concetti di crisi e di situazioni d'urgenza interne. | - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche delle tecniche che permettono di disinnescare le situazioni, delle tecniche d'intervento, dei concetti di crisi e di situazioni d'urgenza interne. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |

| | |
|---|---|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a influenzare positivamente le persone detenute, al fine di evitare il mancato rispetto dei regolamenti e di conseguenza le misure disciplinari. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli di dover adottare un atteggiamento calmo, obiettivo, imparziale e fermo. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a non cedere alla provocazione e a mantenere la calma. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a rispettare sempre il principio di proporzionalità in caso di mancato rispetto dei regolamenti. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a spiegare alle persone detenute le regole e le misure disciplinari previste in caso di mancato rispetto. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a rispettare sempre i diritti di procedura e quelli della persona detenuta. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| | - Gli agenti di custodia sono in grado di esaminare in qualsiasi momento le loro responsabilità, le loro competenze e di dedurne l'approccio da adottare |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di fare buon uso del margine di discrezionalità. | - Gli agenti di custodia sono in grado di fare buon uso del margine di discrezionalità . |

| | |
|---|--|
| C5: Sorvegliare e accompagnare le persone detenute nelle celle di rigore | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di sorvegliare, accompagnare le persone detenute nelle celle di rigore e, se del caso, di prendere debiti provvedimenti | |

| | |
|---|--|
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle basi legali pertinenti al loro campo d'attività, dei diritti della persona e dei diritti fondamentali, delle Regole penitenziarie europee e delle altre norme concernenti il campo d'attività delle privazioni di libertà. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata delle responsabilità, competenze ed anche norme e procedure interne relative alla sorveglianza/ all'accompagnamento delle persone detenute in cella di rigore. |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base nella gestione del rischio suicidario / di turbe mentali. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad accogliere le persone detenute con un atteggiamento trasparente, incoraggiante, differenziato, empatico, rispettoso, ma anche fermo e obiettivo, e ad agire di conseguenza. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'obbligo di prestare assistenza. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli che collocare le persone detenute in una cella di rigore costituisce una situazione d'eccezione. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di sorvegliare attentamente lo stato emozionale delle persone detenute in cella di rigore, e di identificare i sintomi di una situazione d'urgenza. | |

| | |
|--|---|
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare correttamente le situazioni di crisi e d'urgenza e di avviare la procedura d'urgenza corrispondente conformemente alle direttive interne. | - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare correttamente le situazioni di crisi e d'urgenza e di avviare la procedura d'urgenza corrispondente conformemente alle direttive interne. |
|--|---|

| C6: Dare l'allarme e intervenire correttamente in caso di crisi o di situazione d'urgenza e proteggere sé stessi | |
|--|---|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di dare l'allarme e di intervenire correttamente in caso di crisi o di situazioni d'urgenza e di proteggere sé stessi | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche riguardo le diverse situazioni di crisi e d'urgenza. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche riguardo le tecniche di de-escalation e di intervento, nonché i concetti di crisi e di situazione d'urgenza interni. | - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche riguardo le tecniche di de-escalation e di intervento, nonché i concetti di crisi e di situazione d'urgenza interni. |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze nel campo dell'autoprotezione e delle misure di coercizione. | - Gli agenti di custodia hanno conoscenze nel campo dell'autoprotezione e delle misure di coercizione. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad assegnare la massima priorità alla protezione di sé stessi e di terzi nelle situazioni di crisi o d'urgenza. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a prevenire – per quanto possibile – le crisi e a evitare che si aggravino. | |
| | - Gli agenti di custodia s'impegnano a partecipare regolarmente ad allenamenti tesi a esercitare le misure d'urgenza. |

| | |
|---|--|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a non cedere alla provocazione e a mantenere una buona comunicazione con il gruppo. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare correttamente le situazioni di crisi e d'urgenza imminenti, e di avviare la procedura d'urgenza corrispondente conformemente alle direttive interne. | - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare correttamente le situazioni di crisi e d'urgenza imminenti, e di avviare la procedura d'urgenza corrispondente conformemente alle direttive interne. |

| | |
|--|--|
| C7: Incaricarsi degli spostamenti interni ed esterni ed anche delle uscite accompagnate delle persone detenute | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di eseguire gli spostamenti interni ed esterni e le uscite accompagnate delle persone detenute, conformemente alle direttive | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| | - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza approfondita delle istruzioni e regole di sicurezza interne ed esterne. |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia. | |
| - Gli agenti di custodia hanno un'ottima comprensione del rischio potenziale (per es. di reato, recidiva, fuga, aiuti esterni) delle persone detenute. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, conduzione di colloqui e negoziazione. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche riguardo agli strumenti tecnici e d'intervento. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |

| | |
|---|---|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad annotare in modo obiettivo le osservazioni fatte durante uno spostamento o un'uscita. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad analizzare i rischi legati a uno spostamento esterno o a un'uscita accompagnata in modo interdisciplinare e con le persone competenti. | - Gli agenti di custodia s'impegnano ad analizzare i rischi legati a uno spostamento esterno o a un'uscita accompagnata in modo interdisciplinare e con le persone competenti . |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di rispettare scrupolosamente le regole di sicurezza, e d'agire con fermezza in caso d'urgenza, conformemente alle istruzioni interne ed esterne. | - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di rispettare scrupolosamente le regole di sicurezza, e d'agire con fermezza in caso d'urgenza, conformemente alle istruzioni interne ed esterne . |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a espletare funzioni di accompagnamento e di sorveglianza con professionalità e fermezza. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare in qualsiasi momento i comportamenti a rischio o delittuosi delle persone detenute durante un'uscita accompagnata, al fine di mettere in atto, in caso d'urgenza, le misure di sicurezza corrispondenti. | |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di riconoscere i comportamenti a rischio o delittuosi e di trasmettere le loro conclusioni alle persone competenti. | - Gli agenti di custodia sono in grado di riconoscere i comportamenti a rischio o delittuosi e di trasmettere le loro conclusioni alle persone competenti . |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare correttamente gli imprevisti o il mancato rispetto delle regole, e di stabilire misure adeguate. | |

| | |
|---|--|
| C8: Controllare i visitatori e sorvegliare le visite | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |

| | |
|---|--|
| - Gli agenti di custodia sono in grado di controllare e sorvegliare in maniera professionale i visitatori | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| | - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata delle istruzioni e delle procedure interne ed esterne in materia di regolamentazione delle visite. |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze in materia di tutela dei dati personali e della personalità. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche riguardo alla gestione di gruppi di visitatori speciali. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad applicare con fermezza le regole e procedure relative alle visite, e a garantire la tutela dei dati personali e della personalità delle persone detenute. | - Gli agenti di custodia s'impegnano ad applicare con fermezza le regole e procedure relative alle visite, e a garantire la tutela dei dati personali e della personalità delle persone detenute. |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a prestare particolare attenzione ai gruppi di visitatori speciali. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a trattare i membri della famiglia delle persone detenute in maniera professionale e con il tatto necessario. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di identificare le situazioni critiche in occasione delle visite e di reagire in maniera adeguata. | |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di riflettere alla loro presentazione in quanto rappresentanti dello Stato. | |

Settore di competenze operative professionali D: Tutela della salute delle persone detenute

| D1: Identificare e valutare le sofferenze fisiche e i comportamenti anormali dovuti a turbe psichiche e, se del caso, informare gli specialisti competenti | |
|---|--|
| Criteria legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteria legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di identificare i problemi somatici e i comportamenti insoliti o anormali dovuti a turbe psichiche, di prenderne nota e di trasmettere le relative informazioni ai servizi competenti | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in merito alle malattie somatiche e psichiche, e ai loro sintomi. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in merito alle direttive interne relative alle misure di protezione contro le malattie infettive e alle procedure d'urgenza. | - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in merito alle direttive interne relative alle misure di protezione contro le malattie infettive e alle procedure d'urgenza. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a informare i servizi competenti, per es. il servizio sanitario, in caso di manifestazioni somatiche o psichiche sospette. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a prestare particolare attenzione ai sintomi di rischio suicidario, ad annotare i sintomi sospetti e a informare senza indugio i servizi competenti, conformemente alle direttive interne. | - Gli agenti di custodia s'impegnano a prestare particolare attenzione ai sintomi di rischio suicidario, ad annotare i sintomi sospetti e a informare senza indugio i servizi competenti, conformemente alle direttive interne. |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli del loro obbligo di prestare assistenza e dell'importanza di sorvegliare costantemente e annotare lo stato di salute delle persone detenute. | |
| Metacognizione | Metacognizione |

| | |
|---|---|
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare lo stato psichico o somatico e di informare i servizi interessati. | - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare lo stato psichico o somatico e di informare i servizi interessati . |
|---|---|

| D2: Dare l'allarme nelle situazioni d'emergenza e intraprendere le prime misure d'urgenza | |
|---|--|
| Criteria legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteria legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di intervenire in modo professionale in caso di urgenza medica | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| | - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle direttive e delle procedure d'urgenza medica interne. |
| - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche in merito al primo intervento e alle misure immediate per salvare la vita. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in merito alle direttive interne relative alle misure di protezione contro le malattie infettive e le procedure d'urgenza. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - In caso di urgenza medica, gli agenti di custodia s'impegnano a prestare i primi soccorsi e ad adottare misure immediate per salvare la vita, prestando attenzione alla loro sicurezza personale e a quella altrui. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a mantenere la calma e ad agire in maniera ponderata nelle situazioni d'urgenza. | |
| - In caso di urgenza medica, gli agenti di custodia s'impegnano ad allertare i servizi interni ed esterni competenti, o a verificare che venga dato l'allarme. | - In caso di urgenza medica, gli agenti di custodia s'impegnano ad allertare i servizi interni ed esterni competenti , o a verificare che venga dato l'allarme. |

| | |
|--|---|
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare le situazioni di urgenza medica e di prendere immediatamente misure adeguate. | |
| D3: Identificare e gestire adeguatamente i problemi di salute poco gravi | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di intervenire in modo adeguato di fronte a problemi di salute poco gravi | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di medicinali, e buone conoscenze delle direttive interne relative alla somministrazione di medicinali. | - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di medicinali, e buone conoscenze delle direttive interne relative alla somministrazione di medicinali. |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in merito alle direttive interne relative alle misure di protezione contro le malattie infettive e le procedure d'urgenza. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad agire nei limiti delle loro competenze. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di identificare rapidamente l'abuso di medicinali e informare i servizi competenti. | Gli agenti di custodia sono in grado di identificare rapidamente l'abuso di medicinali e informare i servizi competenti. |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare in modo professionale i problemi di salute poco gravi e di rivolgersi al servizio sanitario in caso di dubbio. | |

| D4: Gestire in maniera adeguata i gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili | |
|---|--|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di agire in maniera adeguata con i gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata dei bisogni e della gestione di gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base concernenti le malattie somatiche e psichiche e i relativi sintomi. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad adottare un atteggiamento adeguato con i gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili, a evitare le situazioni di provocazione, e a proteggerle dagli attacchi. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli di dover adottare un atteggiamento corretto e non discriminatorio. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a fare prova di comprensione e pazienza quando collaborano con persone detenute particolarmente vulnerabili, e a far fronte ai comportamenti scorretti con un atteggiamento professionale. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a rispondere alle esigenze specifiche dei gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili, e a cercare soluzioni ai sensi delle condizioni quadro interne. | - Gli agenti di custodia s'impegnano a rispondere alle esigenze specifiche dei gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili, e a cercare soluzioni ai sensi delle condizioni quadro interne . |

| | |
|---|----------------|
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare correttamente i comportamenti scorretti e i comportamenti devianti dei gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili, e di definire misure adeguate in consultazione con terzi. | |
| - Gli agenti di custodia riflettono regolarmente alla loro maniera d'agire, al loro atteggiamento al lavoro e alla concezione che hanno del loro ruolo, e modificano se del caso il loro comportamento. | |

| | |
|--|--|
| D5: Somministrare i medicinali nel pieno rispetto delle istruzioni del personale sanitario | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di distribuire i medicinali preparati dal personale sanitario rispettando le istruzioni | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno delle conoscenze di base nel campo dei medicinali e ottime conoscenze delle direttive interne relative alla somministrazione di medicinali. | - Gli agenti di custodia hanno delle conoscenze di base nel campo dei medicinali e ottime conoscenze delle direttive interne relative alla somministrazione di medicinali. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a distribuire i medicinali conformemente alle istruzioni, con precauzione, e verificando che il medicamento sia distribuito al buon destinatario, e che i medicinali sono stati ingeriti. | - Gli agenti di custodia s'impegnano a distribuire i medicinali conformemente alle istruzioni , con precauzione, e verificando che il medicamento sia distribuito al buon destinatario, e che i medicinali sono stati ingeriti. |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a chiarire sempre le incoerenze/ incertezze relative ai medicinali e a non agire in modo arbitrario. | |

| | |
|--|---|
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di seguire rigorosamente le istruzioni concernenti la distribuzione e l'assunzione di medicinali. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di individuare le incoerenze e di informare senza indugio il personale sanitario. | |
| D6: Rispettare i diritti della personalità e i bisogni speciali in materia di protezione delle persone detenute in materia di sessualità | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di prendere in considerazione i diritti della personalità e i bisogni speciali per quanto riguarda la protezione delle persone detenute in materia di sessualità | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze in merito alle diverse forme di sessualità che si esprimono in carcere. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in merito ai regolamenti interni. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a trattare il tema della sessualità con rispetto e obiettività. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di applicare un regolamento idoneo con i delinquenti sessuali. | |

▪ S K J V ▪ ▪
 ▪ ▪ C S C S P
 C S C S P ▪ ▪

| | |
|---|---|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a identificare i comportamenti sessuali devianti e prendono provvedimenti. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare le situazioni delicate e di prendere provvedimenti conformemente ai regolamenti interni. | - Gli agenti di custodia sono in grado di valutare le situazioni delicate e di prendere provvedimenti conformemente ai regolamenti interni . |

Settore di competenze operative E: Autogestione e collaborazione all'interno dell'organizzazione

| E1: Gestire le proprie missioni in maniera professionale | |
|--|---|
| Criteria legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteria legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di gestire le loro missioni in maniera professionale | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in merito alla loro professione e si familiarizzano con le basi etiche e il codice di deontologia degli agenti di custodia (Raccomandazione CM/Rec(2012)5 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa agli Stati membri sul Codice Europeo di Etica per il personale penitenziario). | |
| - Gli agenti di custodia comprendono le loro missioni professionali. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a svolgere le loro missioni fornendo prova di obiettività, correttezza e fermezza. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a costatare e gestire i conflitti legati agli obiettivi e alle missioni in modo professionale e obiettivo. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad agire sempre secondo i propri valori e quelli della loro professione, personificandoli all'esterno in maniera esemplare. | - Gli agenti di custodia s'impegnano ad agire sempre secondo i propri valori e quelli della loro professione, personificandoli all'esterno in maniera esemplare. |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli di dover agire in modo professionale per svolgere le loro missioni. | |

| | |
|---|---|
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di analizzare le situazioni sia quotidiane sia eccezionali, di valutare i problemi in maniera globale e tenendo conto delle direttive interne, al fine di decidere quali provvedimenti prendere con cognizione di causa. | - Gli agenti di custodia sono in grado di analizzare le situazioni sia quotidiane sia eccezionali, di valutare i problemi in maniera globale e tenendo conto delle direttive interne , al fine di decidere quali provvedimenti prendere con cognizione di causa. |
| - Gli agenti di custodia riflettono regolarmente alla loro maniera d'agire, al loro atteggiamento sul lavoro, alla concezione che hanno della loro missione e adattano, o correggono se del caso, il loro comportamento. | |

| | |
|--|--|
| E2: Rimanere in buona salute nel contesto di lavoro in privazione di libertà | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di sorvegliare risorse e stato di salute personali in ambito professionale | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di gestione delle risorse personali. | |
| - Gli agenti di custodia dispongono di un insieme di misure efficaci per far fronte alle situazioni logoranti. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a trovare un equilibrio tra vita professionale e vita privata. | |

| | |
|--|---|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a informarsi se del caso sulle possibilità di sostegno e a reagire in modo adeguato quando sono confrontati all'immagine ambivalente della loro professione nell'opinione pubblica. | - Gli agenti di custodia s'impegnano a informarsi se del caso sulle possibilità di sostegno e a reagire in modo adeguato quando sono confrontati all'immagine ambivalente della loro professione nell'opinione pubblica . |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di discutere delle loro esperienze con i colleghi e di tutelare la coesione del gruppo. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di riflettere al modo in cui gestiscono la loro energia, e se necessario porre limiti o chiedere aiuto. | - Gli agenti di custodia sono in grado di riflettere al modo in cui gestiscono la loro energia, e se necessario porre limiti o chiedere aiuto . |

| | |
|--|--|
| E3: Collaborare in gruppo | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di cooperare in maniera professionale in gruppo | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite nel campo della comunicazione. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite nel campo della gestione dei conflitti e dei processi legati alla dinamica di gruppo. | |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in ambito di processi di lavoro efficaci. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |

| | |
|---|----------------|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad affrontare il comportamento problematico di un membro del gruppo e a cercare insieme una soluzione. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad annotare minuziosamente le osservazioni e informazioni in un rapporto, al fine di garantire il flusso delle informazioni. | |
| - Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di condividere le loro esperienze con i colleghi e di mantenere la coesione del gruppo. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di analizzare in maniera approfondita le dinamiche di gruppo e prendere provvedimenti adeguati. | |

| | |
|--|---|
| E4: Collaborare con la gerarchia | |
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di collaborare in modo professionale con la gerarchia. | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno una buona comprensione dei gradi di escalation e della messa in opera di strategie per calmare la situazione. | |
| | - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle proprie missioni, competenze e responsabilità. |
| - Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in materia di comunicazione, di conduzione dei colloqui e di negoziazione. | |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |

▪ S K J V ▪ ▪
 ▪ ▪ C S C S P
 C S C S P ▪ ▪

| | |
|---|----------------|
| - Gli agenti di custodia s'impegnano ad affrontare le divergenze d'opinione direttamente con la gerarchia e a cercare delle soluzioni. | |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a seguire coscientemente le istruzioni della gerarchia. | |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di analizzare in maniera critica le opinioni divergenti riguardo gli ordini, al fine di spiegare con argomentazioni fondate le proposte da loro avanzate in vista di evoluzioni e miglioramenti. | |

| E5: Collaborare con i partner interni ed esterni | |
|--|--|
| Criteri legati alle prestazioni Formazione CSCSP | Criteri legati alle prestazioni pratica |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di collaborare in modo professionale con vari partner interni ed esterni | |
| Conoscenze, comprensione | Conoscenze, comprensione |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite nell'ambito della comunicazione. | |
| - Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di collaborazione interdisciplinare. | . |
| | - Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze dei partner esterni e dei servizi che propongono. |
| Atteggiamento, valori, motivazione | Atteggiamento, valori, motivazione |
| - Gli agenti di custodia s'impegnano a mantenere in maniera attiva e sistematica delle relazioni con partner interni ed esterni, e a cooperare e comunicare in modo professionale. | |
| | - Gli agenti di custodia s'impegnano a rimanere entro i limiti delle loro competenze |
| Metacognizione | Metacognizione |
| - Gli agenti di custodia sono in grado di comprendere l'utilità della collaborazione interdisciplinare e di preservare la collaborazione con la rete di collaboratori. | |

Friburgo, 15 Marzo 2018