



**epjv**  
**efsp**

Trägerschaft eidgenössische Prüfungen der Mitarbeitenden im Justizvollzug [epjv]  
Organe responsable des examens fédéraux pour le personnel de l'exécution des sanctions pénales [efsp]  
Organo responsabile degli esami federali per il personale dell'esecuzione delle sanzioni penali [efsp]

## **Profilo di qualificazione**

### **Agente di custodia (f) / Agente di custodia (m)<sup>1</sup>**

del 30 ottobre 2017

---

<sup>1</sup> In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

## Indice

<b>1.</b>	<b>Profilo professionale .....</b>	<b>3</b>
1.1.	Campo d'attività .....	3
1.2.	Principali competenze operative professionali .....	3
1.3.	Esercizio della professione .....	4
1.4.	Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura.....	4
<b>2.</b>	<b>Tavola sinottica delle competenze operative professionali dell'agente di custodia .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Criteri legati alle prestazioni per Settore di competenze operative .....</b>	<b>7</b>
3.1.	Settore di competenze operative A <i>Accompagnamento e inquadramento delle persone detenute</i> .....	7
3.2.	Settore di competenze operative professionali B <i>Organizzazione del lavoro e dell'occupazione delle persone detenute</i> .....	14
3.3.	Settore di competenze operative professionali C <i>Mantenimento della sicurezza e dell'ordine delle persone detenute</i> .....	19
3.4.	Settore di competenze operative professionali D <i>Tutela della salute delle persone detenute</i> .....	27
3.5.	Settore di competenze operative professionali E <i>Autogestione e collaborazione nell'organizzazione</i> .....	32

## **1. Profilo professionale**

### **1.1. Campo d'attività**

Gli agenti di custodia prestano la loro attività in stabilimenti svizzeri di privazione di libertà. Assistono le persone detenute durante la detenzione preventiva, la carcerazione di sicurezza, l'esecuzione anticipata delle sanzioni, l'esecuzione di pene e misure e la detenzione ai sensi del diritto sugli stranieri (carcerazione preliminare, carcerazione in vista di rinvio coatto e carcerazione cautelativa). Gli agenti di custodia svolgono, da un lato, compiti di sorveglianza, mantenimento dell'ordine, gestione e sicurezza, e dall'altro, mansioni di accompagnamento e inquadramento. Il quadro formale è costituito dalle basi legali della Confederazione e dei Cantoni, dalle raccomandazioni e linee guida nazionali e internazionali e da altre norme specifiche al campo d'attività della privazione di libertà, che definiscono anche le missioni e gli obiettivi inerenti a questo compito statale.

### **1.2. Principali competenze operative professionali**

In particolare, gli agenti di custodia sono in grado di

- occuparsi dell'ammissione delle persone detenute e iniziarle alla vita quotidiana nell'unità di vita e nei locali di detenzione;
- sostenere e assistere nel quotidiano le persone detenute tenendo conto dei regolamenti in vigore e degli obiettivi individuali (stabiliti, p. es., nel piano di esecuzione della sanzione);
- annotare obiettivamente le osservazioni relative alle persone detenute durante la detenzione e trarne le debite conclusioni;
- mostrare alle persone detenute le unità d'occupazione o di lavoro, iniziarle all'esercizio della loro attività, stabilire con loro gli obiettivi da raggiungere, seguire e valutare gli sforzi effettuati per raggiungerli;
- effettuare controlli di persona e di presenza, volti a trovare stupefacenti e/o altri prodotti vietati, effettuare controlli di sicurezza e controlli di oggetti, luoghi e locali nel pieno rispetto delle regole in vigore;
- identificare e annotare le violazioni dei regolamenti e i comportamenti scorretti delle persone detenute e, conformemente alle direttive, informarne i servizi competenti a fini di verifica e di attuazione delle procedure disciplinari;
- applicare le misure disciplinari decise dalla gerarchia e assistere se del caso le persone detenute che si trovano in cella di rigore;
- dare l'allarme e intervenire correttamente in caso di crisi o di situazione d'urgenza e proteggere se stessi;
- sorvegliare le persone detenute sia durante gli spostamenti interni o esterni, sia durante le uscite accompagnate;

- reperire i sintomi somatici o i comportamenti anormali dovuti a turbe psichiche e rivolgersi, se del caso, al servizio specializzato interessato (p. es. il servizio sanitario);
- gestire in maniera idonea i gruppi particolari di persone detenute che hanno necessità specifiche (persone straniere, persone che soffrono di handicap mentale o fisico, persone anziane, donne, donne con bambini, giovani adulti, ecc.);
- condividere con i gruppi interdisciplinari le loro osservazioni inerenti alle persone detenute e discuterne in modo professionale;
- riflettere regolarmente sulle proprie missioni, sulla gestione professionale della loro relazione con le persone detenute e anche sulla loro salute fisica e mentale, adottare se necessario delle misure volte a migliorare.

### **1.3. Esercizio della professione**

Gli agenti di custodia svolgono la loro attività in un ambito d'istituzione totale. Assistono e inquadrano persone detenute con percorsi molto diversi, che provengono da culture diverse e che devono coabitare durante la loro detenzione in una comunità forzata. Stabiliscono con le persone detenute una relazione professionale, in particolare non discriminatoria, e le aiutano a gestire la quotidianità in detenzione. Gli agenti di custodia promuovono il comportamento sociale e lo sviluppo della personalità delle persone detenute. Ciò presuppone una notevole capacità di riflessione, un elevato grado di maturità, nonché la capacità di valutare correttamente situazioni complesse ed esigenti. Gli agenti di custodia prestano la loro attività a turni e in modo interdisciplinare.

### **1.4. Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

Grazie al lavoro complesso da loro svolto, gli agenti di custodia contribuiscono ampiamente al mantenimento della pubblica sicurezza. Impedire il ritorno alla criminalità e proteggere le vittime potenziali sono alcuni degli obiettivi perseguiti nel contesto del lavoro effettuato con le persone detenute. Oltre all'attuazione della missione penale dello Stato, il reinserimento sociale delle persone detenute costituisce una missione centrale. Gli agenti di custodia agiscono – al crocevia delle varie aspettative alle quali è sottoposto il lavoro in privazione di libertà – in maniera professionale e integerrima, rispettando sempre i principi dell'attività dello Stato. Il rispetto della dignità umana e la tutela dei diritti fondamentali costituiscono i principi guida nel lavoro con persone in detenzione preventiva, in carcerazione di sicurezza, in esecuzione anticipata delle sanzioni, in esecuzione di pene e misure, o in detenzione ai sensi del diritto sugli stranieri. Grazie al loro lavoro, gli agenti di custodia contribuiscono all'elaborazione e all'attuazione di una privazione di libertà esemplare.

## 2. Tavola sinottica delle competenze operative professionali dell'agente di custodia

Settori di competenze operative professionali		Competenze operative professionali						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Accompagnamento e inquadramento delle persone detenute	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7
		Procedere all'ammissione delle persone detenute	Iniziare le persone detenute alla vita quotidiana nelle unità di vita e nei locali di detenzione	Partecipare alla fissazione degli obiettivi e dei piani d'esecuzione della sanzione	Sostenere e accompagnare le persone detenute nel quotidiano	Accompagnare e inquadrare i gruppi particolari di persone detenute con necessità specifiche	Documentare e valutare lo svolgimento della privazione di libertà	Preparare e incaricarsi dell'uscita e del trasferimento delle persone detenute
B	Organizzazione del lavoro e dell'occupazione delle persone detenute	B1	B2	B3	B4	B5		
		Preparare i posti di lavoro e il lavoro / l'occupazione	Mostrare alle persone detenute le unità di lavoro / d'occupazione e spiegare loro come eseguire le mansioni / in cosa consiste l'occupazione	Fissare gli obiettivi / condurre colloqui per fissare gli obiettivi	Guidare le persone detenute, sostenerle e accompagnarle nelle unità di lavoro	Documentare e valutare l'esecuzione dei lavori		
C	Mantenimento della sicurezza e dell'ordine delle persone detenute	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
		Eeguire controlli di sicurezza delle persone detenute (includere perquisizioni corporali), degli oggetti, dei luoghi e dei locali	Controllare la detenzione e l'uso di stupefacenti e altri prodotti vietati da parte delle persone detenute	Eeguire controlli di presenza	Identificare e annotare le violazioni dei regolamenti e i comportamenti scorretti delle persone detenute	Sorvegliare e accompagnare le persone detenute nelle celle di rigore	Dare l'allarme e intervenire correttamente in caso di crisi o di situazione d'emergenza e proteggere se stessi	Incaricarsi degli spostamenti interni ed esterni e anche delle uscite accompagnate delle persone detenute
C		C8						
		Controllare i visitatori e sorvegliare le visite						

D	Tutela della salute delle persone detenute		D1 Identificare e valutare le sofferenze fisiche e i comportamenti particolari dovuti a turbe psichiche e, se del caso, informare gli specialisti competenti	D2 Dare l'allarme nelle situazioni d'urgenza medica e intraprendere le prime misure d'urgenza	D3 Identificare e gestire adeguatamente i problemi di salute poco gravi	D4 Gestire in maniera adeguata i gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili	D5 Somministrare i medicinali nel pieno rispetto delle istruzioni del personale sanitario	D6 Rispettare i diritti della personalità e i bisogni particolari per la protezione delle persone detenute in materia di sessualità	
E	Autogestione e collaborazione nell'organizzazione		E1 Gestire le proprie missioni in maniera professionale	E2 Rimanere in buona salute nel contesto di lavoro in privazione di libertà	E3 Collaborare in gruppo	E4 Collaborare con la gerarchia	E5 Collaborare con i partner interni ed esterni		

### 3. Criteri legati alle prestazioni per Settore di competenze operative

#### 3.1. Settore di competenze operative A *Accompagnamento e inquadramento delle persone detenute*

Situazione professionale	Criteri legati alle prestazioni
<p><b>A1 Procedere all'ammissione delle persone detenute</b></p> <p>Gli agenti di custodia procedono alle ammissioni delle persone detenute sia nelle carceri, sia negli stabilimenti di esecuzione di pene e misure, sia negli stabilimenti di detenzione ai sensi del diritto sugli stranieri, conformemente alle procedure interne.</p> <p>Accolgono le persone detenute che si presentano da sole all'ammissione, e chi viene accompagnato all'ingresso dalle autorità, poi controllano la loro ammissione riferendosi ai documenti ufficiali o ai registri interni. Raccolgono i dati personali e li registrano nel sistema informatico. Se necessario e secondo le istruzioni, ritirano gli abiti e gli effetti personali delle persone detenute, procedono a una perquisizione corporale e forniscono alle persone detenute gli abiti e altro materiale necessario. Attribuiscono poi alle persone detenute un'unità di vita o una cella, e le accompagnano ivi.</p> <p>Gli agenti di custodia sono pienamente consapevoli della vulnerabilità delle persone detenute e del fatto che l'ingresso in privazione di libertà è un periodo particolarmente critico: tengono ben presenti queste circostanze durante l'accompagnamento e la presa in carico.</p> <p>Gli agenti di custodia trasmettono ai servizi competenti le informazioni importanti relative all'ammissione e rispettano le procedure interne durante la fase d'ammissione.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di procedere alle ammissioni di persone detenute, conformemente alle istruzioni e alle procedure interne.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata di norme, procedure e istruzioni interne.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche a proposito della gestione di persone provenienti da culture diverse (competenze interculturali).</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, di conduzione dei colloqui e di negoziazione.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze che consentono loro di gestire le resistenze (p. es. atteggiamenti aggressivi e intimidazioni).</p> <p>Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata degli strumenti tecnici per i rilievi segnaletici e i controlli all'ammissione.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a stabilire un contatto con persone sconosciute e ad adottare un atteggiamento d'accoglienza.</p> <p>Gli agenti di custodia sono motivati e prendono sul serio il bisogno d'informazione delle persone detenute, rispondendo di conseguenza.</p>

	<p>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.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di far fronte efficacemente alla situazione particolare in cui si trovano le persone detenute appena ammesse.</p> <p>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.</p>
<p><b>A2 Iniziare le persone detenute alla vita quotidiana nelle unità di vita e nei locali di detenzione</b></p> <p>Gli agenti di custodia informano le persone detenute, dopo il loro arrivo nell'unità di vita o nei locali di detenzione, in merito allo svolgimento della giornata, ai regolamenti in vigore (p. es. regolamento interno), e anche a tutti i loro diritti e doveri. Attraggono la loro attenzione sulle conseguenze possibili in caso di mancato rispetto (norme disciplinari). Informano le persone detenute delle fasi che si svolgeranno i giorni successivi, rispondono alle loro domande e manifestano il loro sostegno. Raccolgono le richieste delle persone detenute e le trasmettono se necessario ad altre persone o servizi. Di fronte a problemi linguistici, chiedono ai colleghi o eventualmente a persone codetenute di farsi carico della traduzione delle conversazioni. All'arrivo, prestano attenzione ai bisogni particolari di gruppi speciali, quali le madri con bambini, le persone anziane o malate, le minoranze sessuali, i giovani adulti, ecc. Questo primo incontro nell'unità di vita o nei locali di detenzione consente agli agenti di custodia di stabilire una relazione basata sulla fiducia. Prendono nota dei bisogni delle persone detenute e procedono in seguito alle verifiche necessarie (p. es. inviare una richiesta a un medico o all'unità di lavoro).</p> <p>Se costatano qualcosa di sospetto (p. es. sospetto di esposizione a pericolo di se stessi o di terzi) adottano le misure necessarie.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>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.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata dei regolamenti interni e delle norme disciplinari applicabili.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite dei diritti e doveri delle persone detenute, e sanno quali sono gli interlocutori competenti in materia.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze delle varie forme di detenzione nonché dei regimi interni applicabili.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>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.</p> <p>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 particolari.</p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli della necessità di adottare un atteggiamento professionale, corretto e non discriminatorio nei confronti delle persone detenute.</p>

	<p><b>Metacognizione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di valutare l'esposizione a pericolo di se stessi o di terzi, di stabilire e adottare le misure necessarie.</p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di valutare l'atteggiamento da adottare con le persone detenute e di prendere e applicare provvedimenti.</p> <p>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.</p>
<p><b>A3 Partecipare alla fissazione degli obiettivi e dei piani d'esecuzione della sanzione</b></p> <p>Gli agenti di custodia partecipano a discussioni interdisciplinari e condividono le loro osservazioni riguardo all'esecuzione e al rischio. Forniscono la loro opinione in merito alla risocializzazione delle persone detenute nella società e spiegano quali misure permetterebbero di far fronte ai fattori di rischio di un caso particolare. Contribuiscono alla fissazione concreta degli obiettivi e dei piani di esecuzione della sanzione e ne pianificano la messa in atto nella loro unità con le persone detenute.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di partecipare in modo professionale alla fissazione degli obiettivi e dei piani di esecuzione della sanzione.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno delle conoscenze in particolare nell'ambito della gestione del caso, della gestione della transizione.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base nel campo della criminologia e dell'esecuzione delle sanzioni orientate verso il rischio.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, di conduzione dei colloqui e di negoziazione.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di osservare quotidianamente i comportamenti delle persone detenute e di annotare con obiettività tali osservazioni.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a mobilitare le risorse delle persone detenute, al fine di preservarle e svilupparle.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di contribuire a trovare soluzioni all'interno dei gruppi interdisciplinari.</p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di valutare gli aspetti legati all'esecuzione e i fattori di rischio delle persone detenute al</p>

	fine di definire misure fondate.
<p><b>A4 Sostenere e accompagnare le persone detenute nel quotidiano</b></p> <p>Gli agenti di custodia accompagnano le persone detenute nelle loro mansioni quotidiane e le sostengono al fine di organizzare al meglio il loro quotidiano, tenendo conto degli obiettivi fissati e dei piani di esecuzione della sanzione. Organizzano con le persone detenute la vita in comunità nei gruppi di vita (p. es. pranzi, servizio postale e pacchi), sovrintendono ai lavori domestici (p. es. pulizia delle celle), e badano alla diversità delle occupazioni del tempo libero. Padroneggiano le dinamiche di gruppo e risolvono i problemi, le tensioni e i conflitti tra persone detenute. Adottano misure, aiutano le persone detenute a stabilire contatti con l'esterno (p. es. con la famiglia), creano situazioni individualizzate di apprendimento sociale e combattono gli effetti nocivi adattando le situazioni quotidiane al concetto di vita in libertà futura (p. es. autonomia, responsabilità). Osservano le persone detenute nel quotidiano, annotano le loro scoperte (p. es. in un registro), e trasmettono le informazioni importanti alla gerarchia.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di sostenere, di accompagnare individualmente le persone detenute nel quotidiano, di rispettare e di favorire la loro autonomia e responsabilità individuale.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno un'ottima conoscenza dei principi che regolano la detenzione preventiva, la carcerazione 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.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, di conduzione dei colloqui e di negoziazione.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze socioeducative in materia di sostegno e struttura di gruppo.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite del funzionamento delle istituzioni totali e dei loro effetti (effetto di prigionizzazione) sulle persone detenute.</p> <p>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).</p> <p>Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche riguardo la gestione dei conflitti e i processi legati alla dinamica di gruppo.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a placare e risolvere le dinamiche di gruppo indesiderabili, nonché i problemi, le tensioni e i conflitti.</p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli di rappresentare un modello.</p> <p><b>Metacognizione</b></p>

	<p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di identificare i comportamenti problematici (p. es. legati a un reato), di annotare le loro scoperte e di prendere i provvedimenti necessari o di trasmettere il problema a persone competenti.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>A5 Accompagnare e inquadrare i gruppi particolari di persone detenute con necessità specifiche</b></p> <p>Gli agenti di custodia accompagnano e inquadrano quotidianamente i gruppi particolari di persone detenute con necessità specifiche, quali le persone straniere, le persone che soffrono di un handicap mentale o fisico, le persone anziane, le donne, le donne con bambini, i giovani adulti, ecc. Per l'organizzazione della vita quotidiana e la fissazione degli obiettivi, tengono conto delle necessità specifiche, delle risorse disponibili e dei limiti eventuali, senza penalizzare le altre persone detenute o gruppi di persone detenute. Se necessario discutono dei principi d'inquadramento e accompagnamento con il gruppo, per prevenire le tensioni.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di adattare l'inquadramento e l'accompagnamento dei gruppi particolari di persone detenute alle loro specifiche necessità.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata dei gruppi particolari di persone detenute con necessità specifiche.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime competenze in materia di gestione delle persone provenienti da culture diverse (competenze interculturali).</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a rispettare il principio di parità di trattamento delle persone detenute.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>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.</p>
<p><b>A6 Documentare e valutare lo svolgimento della privazione di libertà</b></p> <p>Gli agenti di custodia analizzano il comportamento delle persone detenute della loro unità, constatano i progressi realizzati e le valutano dal punto di vista del rischio e delle prospettive di evoluzione individuali. Annotano le loro osservazioni e redigono</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>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.</p>

rapporti all'attenzione della gerarchia o dei servizi specializzati, tenendo conto delle direttive interne. Una volta che la gerarchia ha esaminato e deciso, adeguano gli obiettivi / il piano d'esecuzione della sanzione e le misure applicate nella loro unità.

**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 (p. 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**

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**

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**

Gli agenti di custodia s'incaricano delle uscite e dei trasferimenti delle persone detenute in stabilimenti di detenzione preventiva, stabilimenti di esecuzione di pene e misure e stabilimenti di detenzione in vista di rinvio coatto.

Assecondano gli specialisti responsabili nella ricerca di soluzioni adeguate per le persone detenute al momento dell'uscita dallo stabilimento o del trasferimento. Preparano la scarcerazione o il trasferimento in un altro stabilimento in tempo utile e sbrigano le pratiche amministrative (p. es. calcolo del salario). Il giorno dell'uscita, forniscono alle persone detenute le informazioni necessarie, restituiscono loro gli abiti ed effetti personali, raccolgono le firme e si congedano da questi ultimi. Organizzano in seguito il riordino e la pulizia dell'unità di vita o della cella e annotano le uscite nel rispetto delle direttive interne.

In caso di uscita (forzata) dalla detenzione in vista di un rinvio coatto, gli agenti di custodia svolgono i loro compiti con i partner esterni, conformemente alle procedure stabilite.

Gli agenti di custodia trasmettono alla gerarchia le informazioni importanti relative all'uscita e rispettano le procedure interne durante la fase di uscita. Trasmettono a un'altra persona o a un altro servizio i compiti per i quali non sono competenti.

**Capacità d'attuazione**

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**

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 e 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 conoscenze riguardo le situazioni di stress vissute dalle persone detenute al momento delle uscite e dei trasferimenti.

**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**

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.

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

Situazione professionale	Criteri legati alle prestazioni
<p><b>B1 Preparare i posti di lavoro e il lavoro / l'occupazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia preparano i diversi settori di lavoro / le diverse possibilità di occupazione (p. es. laboratorio, cucina o azienda agricola) in modo da poter avviare un'attività in buone condizioni con varie persone detenute. Gestiscono le postazioni di lavoro secondo le caratteristiche (p. es. limiti imposti dallo stato di salute), e le necessità delle persone detenute. Garantiscono la sicurezza nel processo di produzione (p. es. uso dei macchinari e degli utensili) e tengono conto, per la gestione dei posti di lavoro, degli aspetti legati alla sicurezza e all'ergonomia.</p> <p>Gli agenti di custodia organizzano le mansioni secondo il livello di prestazione delle persone detenute e pianificano le giornate e le settimane per la loro unità.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>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.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di accompagnamento socioprofessionale.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze nel campo della sicurezza al lavoro, della salute al lavoro e dell'ergonomia.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in merito ai vari materiali, utensili e macchine.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a preparare i posti di lavoro / l'occupazione tenendo conto degli aspetti legati alla sicurezza e all'ergonomia.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di valutare il livello di prestazione delle persone detenute e di definire le loro mansioni di conseguenza.</p>
<p><b>B2 Mostrare alle persone detenute le unità di lavoro / d'occupazione e spiegare loro come eseguire le mansioni / in cosa consiste l'occupazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia accolgono le persone detenute e mostrano loro l'unità di lavoro, conformemente alla procedura interna d'introduzione (p. es. programma d'introduzione, visita dei posti di lavoro). Spiegano alle persone detenute la maniera di procedere e l'organizzazione delle giornate (p. es. pause, inizio e fine del lavoro), nonché i loro diritti e doveri nell'unità di lavoro. Spiegano le regole dell'unità di lavoro alle persone detenute e attirano la loro attenzione sugli aspetti legati alla sicurezza (p. es. uso delle macchine e degli utensili). Stabiliscono la</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di mostrare l'unità di lavoro alle persone detenute e di spiegare loro in che maniera procedere.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base nel campo dell'accompagnamento socioprofessionale.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze in materia di sicurezza al lavoro, di salute al lavoro e di ergonomia.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno un'ottima comprensione dell'organizzazione quotidiana interna e dei compiti che devono essere</p>

<p>remunerazione in conformità con le direttive interne e spiegano se necessario il legame tra il salario percepito e la qualità del lavoro fornito (p. es. retribuzione in base alla prestazione).</p>	<p>svolti.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a creare un ambiente di lavoro stabile e valorizzante.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza del processo globale d'introduzione.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>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.</p>
<p><b>B3 Fissare gli obiettivi / condurre colloqui per fissare gli obiettivi</b></p> <p>Gli agenti di custodia rilevano, durante un colloquio o grazie a informazioni ricevute in precedenza, la formazione professionale, le competenze professionali, le preferenze delle persone detenute, e definiscono su questa base i loro punti di forza e i punti deboli. Se necessario organizzano dei test e propongono alle persone detenute varie mansioni al fine di valutare meglio il livello di prestazione (p. es. competenze linguistiche e manuali, capacità di concentrazione, lavoro di gruppo). Nella loro analisi tengono conto delle informazioni fornite da altri servizi competenti o provenienti da altre discipline e chiedono se necessario delle informazioni complementari. Sulla base dei risultati ottenuti grazie all'analisi, definiscono le mansioni, obiettivi adeguati e pianificano l'accompagnamento e l'inquadramento al lavoro.</p> <p>Gli agenti di custodia comunicano le conclusioni della loro analisi alla gerarchia e si assicurano che gli obiettivi vengano fissati formalmente (p. es. nel piano di esecuzione della sanzione). Al fine di stabilire gli obiettivi, ne discutono con le persone detenute durante un colloquio e ne verificano la buona comprensione sul piano linguistico e della comunicazione.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di valutare il livello di prestazione delle persone detenute e di definire gli obiettivi di conseguenza.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di accompagnamento socioprofessionale.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia.</p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di comunicazione, conduzione dei colloqui e negoziazione.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno una buona comprensione delle esigenze legate a un posto di lavoro e alla maniera di controllarle.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze delle possibilità di formazione e formazione continua interne.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in materia di formulazione degli obiettivi.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a farsi un'idea globale delle persone detenute grazie agli scambi interdisciplinari.</p> <p>Gli agenti di custodia si impegnano a condurre colloqui per fissare gli obiettivi e colloqui di qualificazione con le persone</p>

	<p>detenute secondo le direttive interne.</p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di procedere in maniera strutturata.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>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.</p>
<p><b>B4 Guidare le persone detenute, sostenerle e accompagnarle nelle unità di lavoro</b></p> <p>Gli agenti di custodia danno istruzioni alle persone detenute direttamente sul luogo di lavoro. Spiegano le attività da eseguire grazie a istruzioni orali o scritte, direttamente sul pezzo da trattare o mostrando come fare, e trasmettono così le conoscenze professionali necessarie. Se necessario redigono delle istruzioni di lavoro personalizzate per alcune persone detenute (p. es. in presenza di difficoltà di comprensione). Mostrano alle persone detenute come svolgere le mansioni nel dettaglio, osservano le persone detenute all'opera, e le aiutano a imparare a realizzare le varie tappe. Incoraggiano le persone detenute tenendo conto del loro livello di prestazione e danno atto dei progressi realizzati. Hanno sempre presenti gli obiettivi individuali fissati in precedenza e creano situazioni di apprendimento personalizzate.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di spiegare in dettaglio alle persone detenute il loro lavoro, di sostenerle e di accompagnarle.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di accompagnamento socioprofessionale.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche riguardo alle varie tappe delle attività da realizzare nelle loro unità di lavoro.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze in materia di gestione delle attività e di formulazione delle istruzioni.</p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze riguardo alla redazione di rapporti sulla vita quotidiana delle persone detenute (p. 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.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a dare istruzioni in maniera dettagliata e il più chiaramente possibile.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a incoraggiare le persone detenute, tenendo conto del loro livello di prestazione e dell'obiettivo perseguito.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a motivare le persone detenute e a suscitare il loro interesse per le attività realizzate.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli delle tensioni esistenti tra la pressione legata alle prestazioni e alle scadenze, e i</p>

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**

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**

Gli agenti di custodia analizzano l'esecuzione dei lavori effettuati dalle persone detenute e mettono per iscritto le loro osservazioni. Valutano l'esecuzione dei lavori secondo criteri legati alle prestazioni, all'accompagnamento socioprofessionale, nonché la misura in cui gli obiettivi previamente fissati sono stati raggiunti (p. es. nel piano di esecuzione della sanzione). Le loro conclusioni consentono loro di fissare l'importo della retribuzione, basandosi essenzialmente su criteri misurabili. Analizzano l'evoluzione delle persone detenute e ordinano se necessario un avanzamento in seno all'unità di lavoro o una mutazione in un'altra unità di lavoro. Conducono colloqui di qualificazione con le persone detenute, spiegano le loro conclusioni o adattano se del caso gli obiettivi.

**Capacità d'attuazione**

Gli agenti di custodia sono in grado di documentare e valutare l'esecuzione dei lavori.

**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 (p. 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**

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**

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.

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

Situazione professionale	Criteri legati alle prestazioni
<p><b>C1 Eseguire controlli di sicurezza delle persone detenute (incluse perquisizioni corporali), degli oggetti, dei luoghi e dei locali</b></p> <p>Gli agenti di custodia eseguono regolarmente diversi controlli. Procedono a controlli delle persone detenute (ivi comprese perquisizioni corporali). Fanno attenzione a realizzare questi controlli con tatto e spiegando le varie fasi. Le perquisizioni corporali sulle persone detenute vanno in linea di massima eseguite in due fasi. Controllano poi gli effetti personali delle persone detenute, gli oggetti recapitati e la loro posta. Quando gli agenti di custodia se ne vanno dall'unità di lavoro, verificano che tutti gli utensili sono ancora presenti. Se ci sono sospetti o al fine di procedere a controlli regolari, gli agenti di custodia controllano le celle delle persone detenute e gli spazi comuni delle unità di vita. Durante i controlli, procedono in modo sistematico, conformemente alle procedure interne e con la diligenza richiesta. Documentano i controlli di sicurezza.</p>	<p><b>Capacità di attuazione</b></p> <p>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.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata delle istruzioni di sicurezza e delle procedure interne.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno un'ottima conoscenza delle procedure interne che consentono di costatare il mancato rispetto delle istruzioni in vigore.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze in materia di redazione di rapporti sul quotidiano delle persone detenute (p. 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.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a eseguire regolarmente dei controlli delle persone con tatto e spiegando alle persone detenute le diverse fasi.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli che il controllo delle persone costituisce una situazione delicata.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a eseguire i controlli in maniera precisa e sistematica.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di agire in maniera adeguata e non arbitraria.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>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.</p>

**C2 Controllare la detenzione e l'uso di stupefacenti e altri prodotti vietati da parte delle persone detenute**

Gli agenti di custodia controllano la detenzione e l'uso di stupefacenti o altri prodotti vietati da parte delle persone detenute in certi momenti o in caso di sospetto conformemente alle istruzioni dello stabilimento. Identificano i sintomi di consumo di stupefacenti nelle persone detenute, ne parlano con loro ed eseguono controlli. Eseguono i controlli in maniera adeguata e conformemente alle procedure in vigore, annotano i risultati, imballano e conservano le prove in conformità con le istruzioni, poi le inviano per farle analizzare. Se le persone detenute rifiutano di essere controllate, gli agenti di custodia cercano di farle cooperare e le avvertono delle conseguenze in caso di mancata cooperazione. Se le persone detenute hanno un comportamento molto deviante e gli agenti di custodia sospettano che abbiano consumato stupefacenti o altri prodotti vietati, con esposizione a pericolo della propria salute o di quella altrui, ricorrono alla procedura d'urgenza.

**Capacità d'attuazione**

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**

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 costatare 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 (p. 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.

Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze dei diversi stupefacenti e altri prodotti vietati e dei sintomi legati al consumo di questi ultimi.

Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche in materia di gestione dei campioni.

**Atteggiamento, valori, motivazione**

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.

Gli agenti di custodia s'impegnano a eseguire i controlli con calma, in modo adeguato e rispettoso.

Gli agenti di custodia s'impegnano a far cooperare le persone detenute quando rifiutano di essere controllate e le avvertono delle eventuali conseguenze.

Gli agenti di custodia sollecitano se necessario lo scambio interdisciplinare con il personale sanitario, conformemente alle direttive interne.

**Metacognizione**

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.

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.

<p><b>C3 Effettuare controlli di presenza</b></p> <p>Gli agenti di custodia eseguono controlli di presenza più volte al giorno. Procedono al «controllo di vita» svegliando e interpellando le persone detenute. Se del caso, il «controllo di vita» è eseguito tramite citofono. Verificano regolarmente la presenza delle persone detenute nei vari settori dello stabilimento. Gli agenti di custodia eseguono i controlli di presenza con il tatto necessario. In caso di scomparsa di persone detenute, avviano rapidamente la procedura corrispondente.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di eseguire controlli di presenza regolari.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno una buona conoscenza delle direttive concernenti i controlli di presenza.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a eseguire i diversi controlli di presenza in modo coscienzioso, rispettoso e conforme alle direttive interne.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a non lasciarsi ingannare e a procedere con tatto e vigilanza quando eseguono i controlli di presenza.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di costatare la scomparsa di persone detenute quando eseguono i controlli di presenza, e di avviare la procedura corrispondente.</p>
<p><b>C4 Identificare e annotare le violazioni dei regolamenti e i comportamenti scorretti delle persone detenute</b></p> <p>Spetta agli agenti di custodia far rispettare alle persone detenute il regolamento interno. Gli agenti di custodia verificano che le regole sono rispettate. In caso di mancato rispetto e se esiste un margine di discrezionalità, tentano d'influenzare positivamente le persone detenute per evitare una misura disciplinare. In funzione della situazione, spiegano le regole alle persone detenute, le incoraggiano, le richiamano all'ordine o le ammoniscono e disinnescano i conflitti.</p> <p>In caso di mancato rispetto e senza margine di discrezionalità o se le persone detenute mancano di discernimento, gli agenti di custodia trasmettono le informazioni complete ai servizi competenti a fine di verifica e per avviare la procedura disciplinare prevista. Osservano il principio di proporzionalità quando ordinano misure. Rispettano le tappe regolamentari. Annotano i fatti nel modo più obiettivo possibile, garantendo il diritto di essere sentito e trascrivendo le dichiarazioni delle persone detenute. Quando sono incaricati di consegnare alle persone detenute la decisione disciplinare, verificano che queste ultime capiscono le conseguenze dei loro atti (misure disciplinari) e sanno dove devono inviare i</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>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.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata di responsabilità e competenze, nonché dei regolamenti e delle procedure interne concernenti le misure disciplinari.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno un'ottima comprensione dell'importanza che hanno l'osservazione del comportamento delle persone detenute nel quotidiano in privazione di libertà e il fatto di annotare le loro osservazioni con obiettività.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche in materia di gestione dei conflitti e di processi legati alla dinamica di gruppo.</p>

ricorsi. Agiscono nel pieno rispetto delle loro responsabilità e competenze durante tutta la procedura.

Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze in materia di redazione di rapporti sul quotidiano delle persone detenute (p. 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 piani di crisi e di situazioni d'urgenza interne.

#### **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**

Gli agenti di custodia sono in grado di esaminare in qualsiasi momento le loro responsabilità, le loro competenze e di dedurre l'approccio da adottare.

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**

Gli agenti di custodia inquadrano le persone detenute collocate in una cella di rigore in seguito a una decisione disciplinare. Accompagnano le persone detenute nelle celle di rigore e le sorvegliano durante l'arresto. Applicano i regolamenti interni in vigore (fumo, passeggio, controlli, ecc.) relativi al soggiorno in cella di rigore. Sorvegliano attentamente lo stato emozionale delle persone detenute e riconoscono i sintomi di una situazione d'urgenza (p. es. rischio suicidario). Documentano lo svolgimento di un soggiorno in cella di rigore. In presenza di sintomi di una situazione d'urgenza, informano il servizio o la persona responsabile.

#### **Capacità d'attuazione**

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**

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 e 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**

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**

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.

<p><b>C6 Dare l'allarme e intervenire correttamente in caso di crisi o di situazione d'urgenza e proteggere se stessi</b></p> <p>Gli agenti di custodia identificano le crisi e le situazioni d'urgenza, quali incendi, prese d'ostaggio, scioperi, evasioni o violenze e allertano immediatamente e conformemente alle direttive interne i servizi interni ed esterni interessati. Tentano, eventualmente con il sostegno del gruppo, di prevenire le crisi, di evitare che le situazioni di crisi si aggravino e calmano - nella misura del possibile - la situazione. Se la situazione non migliora, intervengono in modo adeguato e tenendo conto delle istruzioni. Se del caso, fanno ricorso sulla base delle direttive interne a mezzi di coercizione tenendo conto del principio di proporzionalità.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>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 se stessi.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche riguardo le diverse situazioni di crisi e d'urgenza.</p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze nel campo dell'autoprotezione e delle misure di coercizione.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano ad assegnare la massima priorità alla protezione di se stessi e di terzi nelle situazioni di crisi o d'urgenza.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a prevenire – per quanto possibile – le crisi e a evitare che si aggravino.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a partecipare regolarmente ad allenamenti tesi a esercitare le misure d'urgenza.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a non cedere alla provocazione e a mantenere una buona comunicazione con il gruppo.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>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.</p>
<p><b>C7 Incaricarsi degli spostamenti interni ed esterni e anche delle uscite accompagnate delle persone detenute</b></p> <p>Gli agenti di custodia preparano le persone detenute agli spostamenti interni ed esterni (p. es. per andare all'unità di lavoro, ai locali delle visite, a passeggiare nel cortile, in tribunale) e alle uscite accompagnate (in linea di massima, per le persone detenute in regime di detenzione chiuso). Analizzano i rischi connessi in maniera interdisciplinare e con la gerarchia / la direzione dell'istituzione. Eseguono perquisizioni corporali secondo le direttive interne e verificano lo stato di salute delle persone detenute prima del trasporto. Prendono poi in considerazione il rischio potenziale e ricorrono a mezzi di coercizione fisica</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di eseguire gli spostamenti interni ed esterni e le uscite accompagnate delle persone detenute, conformemente alle direttive.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno una conoscenza approfondita delle istruzioni e regole di sicurezza interne ed esterne.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in psicologia.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno un'ottima comprensione del rischio potenziale (p. es. di reato, recidiva, fuga, aiuti esterni) delle persone detenute.</p>

conformemente alle direttive interne ed esterne. Se accompagnano delle persone detenute durante un'uscita accompagnata, sono particolarmente consapevoli delle situazioni di rischio legate al reato e alla personalità delle persone detenute. Per tutta la durata dell'uscita, rispettano scrupolosamente le procedure di sicurezza e adottano misure adeguate (allarme, interruzione della visita, ecc.) in caso d'emergenza, d'imprevisto o di mancato rispetto delle regole. Se sono in due a svolgere la missione, gli agenti di custodia decidono di comune accordo. Accompagnano le persone detenute durante il trasporto e garantiscono il ritorno. In base alla situazione, gli agenti di custodia annotano le osservazioni fatte durante lo spostamento o l'uscita in un rapporto o un registro.

Nei grandi stabilimenti, coordinano gli spostamenti di tutti le persone detenute e fanno in modo di giungere a destinazione per tempo. Gli agenti di custodia comunicano con i collaboratori tramite mezzi tecnici e trasmettono le informazioni importanti.

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**

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 sono consapevoli dell'importanza di rispettare scrupolosamente le regole di sicurezza, e d'agire con fermezza in caso d'emergenza, 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**

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'emergenza, 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 valutare correttamente gli imprevisti o il mancato rispetto delle regole, e di stabilire misure adeguate.

**C8 Controllare i visitatori e sorvegliare le visite**

Gli agenti di custodia sorvegliano le visite. Controllano i visitatori (p. es. l'identità) e i regali e oggetti che questi portano con sé. Attirano l'attenzione sulle regole da rispettare durante le visite e sono particolarmente attenti quando sono presenti dei bambini. Trattano i visitatori con prudenza e badano alla tutela dei dati personali e della personalità delle persone detenute. Se i visitatori non rispettano le regole in vigore, affrontano la questione con i visitatori e agiscono secondo le direttive interne. Segnalano ai visitatori la fine del tempo di visita e si mostrano comprensivi quando i visitatori si trovano in una situazione emozionale difficile.

**Capacità d'attuazione**

Gli agenti di custodia sono in grado di controllare e sorvegliare in maniera professionale i visitatori.

**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**

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**

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.

**3.4. Settore di competenze operative professionali D *Tutela della salute delle persone detenute***

Situazione professionale	Criteri legati alle prestazioni
<p><b>D1 Identificare e valutare le sofferenze fisiche e i comportamenti particolari dovuti a turbe psichiche e, se del caso, informare gli specialisti competenti</b></p> <p>Gli agenti di custodia sorvegliano costantemente lo stato di salute delle persone detenute nelle unità di vita e di lavoro e identificano le evoluzioni sia positive sia negative. Spesso non sono informati delle malattie di cui soffrono le persone detenute (segreto medico) e si fondano quindi unicamente sulle loro osservazioni e su quelle degli altri membri del gruppo. Tuttavia, se il reato è legato a una malattia (turba psichica), gli agenti di custodia sono informati della patologia in causa. Prestano un'attenzione particolare ai sintomi di rischio suicidario. Annotano ogni sintomo sospetto nel registro. Informano se del caso il servizio sanitario ed esigono esami supplementari. Nelle situazioni d'urgenza, allertano i servizi competenti e applicano misure immediate per salvare la vita. Quando sono in contatto con le persone detenute, fanno ricorso a misure adeguate per evitare di contrarre malattie infettive.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>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.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in merito alle malattie somatiche e psichiche e ai loro sintomi.</p> <p>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.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a informare i servizi competenti, p. es. il servizio sanitario, in caso di manifestazioni somatiche o psichiche sospette.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di valutare lo stato psichico o somatico e di informare i servizi interessati.</p>

<p><b>D2 Dare l'allarme nelle situazioni d'urgenza e intraprendere le prime misure d'urgenza</b></p> <p>In caso di urgenza medica, gli agenti di custodia avvertono i servizi competenti, prodigano i primi soccorsi e prendono misure immediate per salvare la vita (ricorrendo eventualmente ai dispositivi disponibili, come il defibrillatore). Badano a proteggersi contro le malattie infettive. Se un agente di custodia si trova in centrale nel momento in cui si manifesta l'urgenza medica, è suo dovere allertare i servizi interni ed esterni, ad esempio chiamando il numero d'urgenza, e guidare i soccorsi sino al luogo dell'intervento. Se la persona detenuta deve essere portata in ospedale, gli agenti di custodia seguono la procedura prevista dalle direttive interne.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di intervenire in modo professionale in caso di urgenza medica.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle direttive e delle procedure d'urgenza medica interne.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno buone conoscenze pratiche in merito al primo intervento e alle misure immediate per salvare la vita.</p> <p>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.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a mantenere la calma e ad agire in maniera ponderata nelle situazioni d'urgenza.</p> <p>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.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di valutare le situazioni di urgenza medica e di prendere immediatamente misure adeguate.</p>
<p><b>D3 Identificare e gestire adeguatamente i problemi di salute poco gravi</b></p> <p>Gli agenti di custodia devono occuparsi dei problemi di salute poco gravi. Chiariscono con la persona detenuta qual è il problema di salute, curano le ferite lievi, e somministrano medicinali non soggetti a prescrizione medica. Somministrano i medicinali conformemente alle istruzioni, e annotano ciò che è stato distribuito per evitare che le persone detenute ne abusino (conservazione, traffico). Nel dubbio, mandano la persona detenuta interessata a consultare il servizio sanitario.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di intervenire in modo adeguato di fronte a problemi di salute poco gravi.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base in materia di medicinali, e buone conoscenze delle direttive interne relative alla somministrazione di medicinali.</p> <p>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.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p>

	<p>Gli agenti di custodia s'impegnano ad agire nei limiti delle loro competenze.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di identificare rapidamente l'abuso di medicinali e informare i servizi competenti.</p> <p>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.</p>
<p><b>D4 Gestire in maniera adeguata i gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili</b></p> <p>Gli agenti di custodia agiscono in maniera adeguata con le persone detenute che soffrono di malattie mentali, di handicap mentali o fisici, e con le persone detenute anziane. Dato il loro stato di salute, questi gruppi di persone incontrano spesso difficoltà per rispettare o capire le regole in vigore. Gli agenti di custodia identificano i comportamenti devianti, li sorvegliano, ne prendono nota e li aggiungono, se del caso durante gli scambi con terzi o specialisti, alle informazioni concernenti il profilo di base delle persone detenute. In consultazione con la gerarchia, tollerano deviazioni dal regolamento interno e tentano di evitare le situazioni che possono condurre a un comportamento scorretto. Prendono i provvedimenti necessari al fine di proteggere questo gruppo di persone dagli attacchi delle altre persone detenute.</p> <p>Le persone detenute con handicap fisici o anziane hanno a volte bisogno di più cure. Secondo lo stabilimento, gli agenti di custodia possono svolgere mansioni infermieristiche.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di agire in maniera adeguata con i gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno una conoscenza dettagliata dei bisogni e della gestione di gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze di base concernenti le malattie somatiche e psichiche e i relativi sintomi.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli di dover adottare un atteggiamento corretto e non discriminatorio.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>

**D5 Somministrare i medicinali nel pieno rispetto delle istruzioni del personale sanitario**

Gli agenti di custodia distribuiscono alle ore previste i medicinali preparati (blister) dal personale che ha beneficiato di una formazione medica, rispettando le istruzioni di questi ultimi. Verificano che il medicinale sia consegnato al buon destinatario. Verificano che i medicinali sono stati ingeriti. In presenza di incoerenze (medicamento / persona), contattano immediatamente il personale sanitario.

**Capacità d'attuazione**

Gli agenti di custodia sono in grado di distribuire i medicinali preparati dal personale sanitario rispettando le istruzioni.

**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.

**Atteggiamento, valori, motivazione**

Gli agenti di custodia s'impegnano a distribuire i medicinali conformemente alle istruzioni, con precauzione, e verificando che il medicinale 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**

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 particolari per la protezione delle persone detenute in materia di sessualità**

Gli agenti di custodia hanno un atteggiamento rispettoso e obiettivo riguardo le tematiche della sessualità e delle esigenze sessuali delle persone detenute. Se necessario e in funzione dello stabilimento, informano le persone detenute in merito alla possibilità di fare uso del parlatorio intimo e rispettano la dignità umana e la libertà personale. Possono essere confrontati a diverse situazioni legate alle esigenze sessuali e alle possibilità di espressione della sessualità in privazione di libertà (masturbazione, visite tra persone detenute nelle celle, sessualità omosessuale imposta, riviste e film pornografici, ecc.) e reagiscono conformemente ai regolamenti interni. Pongono limiti e identificano le situazioni delicate. Se le persone detenute sono incarcerate per reati contro l'integrità sessuale, devono sorvegliare il loro comportamento sessuale e se del caso prendere debiti provvedimenti.

**Capacità d'attuazione**

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**

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**

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.

Gli agenti di custodia s'impegnano a identificare i comportamenti sessuali devianti e prendono provvedimenti.

**Metacognizione**

Gli agenti di custodia sono in grado di valutare le situazioni delicate e di prendere provvedimenti conformemente ai regolamenti interni.

**3.5. Settore di competenze operative professionali E *Autogestione e collaborazione nell'organizzazione***

Situazione professionale	Criteri legati alle prestazioni
<p><b>E1 Gestire le proprie missioni in maniera professionale</b></p> <p>Gli agenti di custodia svolgono le proprie missioni (modello, interlocutore, ecc.) in maniera professionale nel quotidiano e hanno una grande capacità di riflessione. Analizzano le situazioni sia quotidiane sia eccezionali, risolvono i problemi grazie a un approccio globale, tenendo conto delle direttive interne, e decidono quali misure adottare. Gli agenti di custodia sono consapevoli delle loro missioni e possono cambiare il loro comportamento in funzione della situazione (p. es. passano da una missione d'inquadramento a una missione di sorveglianza). Rimettono regolarmente in causa la percezione che hanno della propria missione, del proprio atteggiamento (e a tal fine conoscono vari metodi efficaci), e adattano il proprio comportamento se necessario.</p> <p>Gli agenti di custodia gestiscono in maniera professionale i conflitti legati agli obiettivi, alle missioni e li affrontano in maniera obiettiva. Riflettono soli e in gruppo sui propri valori e su quelli della professione (lavoro con clientela forzata), personificandoli all'esterno.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di gestire le loro missioni in maniera professionale.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>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).</p> <p>Gli agenti di custodia comprendono le loro missioni professionali.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a svolgere le loro missioni fornendo prova di obiettività, correttezza e fermezza.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a costatare e gestire i conflitti legati agli obiettivi e alle missioni in modo professionale e obiettivo.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano ad agire sempre secondo i propri valori e quelli della loro professione, personificandoli all'esterno in maniera esemplare.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli di dover agire in modo professionale per svolgere le loro missioni.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>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.</p> <p>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, se necessario, correggono il loro comportamento.</p>

<p><b>E2 Rimanere in buona salute nel contesto di lavoro in privazione di libertà</b></p> <p>Gli agenti di custodia gestiscono in maniera professionale le proprie risorse nel loro ambiente di lavoro (istituzione totale, comunità forzata di persone detenute, ecc.), e sorvegliano la propria salute mentale e fisica. Trattano le persone detenute in maniera professionale, sopportano le situazioni difficili e si proteggono se necessario e in maniera adeguata dalla loro attività. Fanno fronte in modo adeguato all'immagine ambivalente della loro professione nell'opinione pubblica, trovano un buon equilibrio nella loro vita privata, grazie all'ambiente sociale o al passatempo che apprezzano. Sono consapevoli del loro vissuto e della loro sensibilità e chiedono, se necessario, l'aiuto necessario ai servizi competenti (p. es. servizi interni, servizio del personale, istituzioni esterne). Discutono con altri collaboratori delle loro esperienze nell'ambito dell'inquadramento e dell'accompagnamento delle persone detenute, ottengono risposte alle loro domande e reagiscono in caso di incoerenza / incertezza conformemente alle direttive interne e in modo adeguato alla situazione.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di sorvegliare risorse e stato di salute personali in ambito professionale.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite in materia di gestione delle risorse personali.</p> <p>Gli agenti di custodia dispongono di un insieme di misure efficaci per far fronte alle situazioni logoranti.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a trovare un equilibrio tra vita professionale e vita privata.</p> <p>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.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di discutere delle loro esperienze con i colleghi e di tutelare la coesione del gruppo.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>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.</p>
<p><b>E3 Collaborare in gruppo</b></p> <p>Gli agenti di custodia lavorano efficacemente in gruppo e sono leali tra di loro. Garantiscono l'attuazione dei processi di lavoro in gruppo e si preoccupano della trasmissione necessaria delle informazioni. Alla fine del turno, riempiono minuziosamente i rapporti quotidiani in modo che i colleghi che danno il cambio siano sempre informati della situazione e degli eventi occorsi. Se ci sono difficoltà con le persone detenute, badano alla coesione del gruppo e adottano un atteggiamento comune nei confronti delle persone detenute. Se il comportamento di un membro del gruppo è problematico (p. es. relazione non professionale con le persone detenute o conflitti all'interno del gruppo), discutono direttamente dell'episodio e cercano insieme una soluzione.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di cooperare in maniera professionale in gruppo.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite nel campo della comunicazione.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite nel campo della gestione dei conflitti e dei processi legati alla dinamica di gruppo.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in ambito di processi di lavoro efficaci.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano ad affrontare il comportamento problematico di un membro del gruppo e a cercare insieme una soluzione.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano ad annotare minuziosamente le osservazioni e informazioni in un rapporto, al fine di</p>

	<p>garantire il flusso delle informazioni.</p> <p>Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza di condividere le loro esperienze con i colleghi e di mantenere la coesione del gruppo.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di analizzare in maniera approfondita le dinamiche di gruppo e prendere provvedimenti adeguati.</p>
<p><b>E4 Collaborare con la gerarchia</b></p> <p>Gli agenti di custodia collaborano con la gerarchia (p. es. il capogruppo, il direttore del carcere, il capo servizio) e seguono coscientemente le istruzioni. Se le istruzioni non sono chiare, chiedono spiegazioni complementari. Conoscono il loro livello di competenze e demandano i compiti che non rientrano nelle loro missioni ai servizi competenti. Se si produce un evento che riguarda le persone detenute, ne informano la gerarchia. Se gli agenti di custodia non sono d'accordo con un ordine, ecc., o non ritengono che quest'ultimo sia adatto alla situazione, cercano di stabilire il dialogo con la gerarchia per esporre le loro preoccupazioni e cercare insieme delle soluzioni. Formulano proposte che mirano allo sviluppo, al miglioramento, e forniscono le argomentazioni necessarie.</p>	<p><b>Capacità d'attuazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia sono in grado di collaborare in modo professionale con la gerarchia.</p> <p><b>Conoscenze, comprensione</b></p> <p>Gli agenti di custodia hanno una buona comprensione dei gradi di escalation e della messa in opera di strategie per calmare la situazione.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno conoscenze approfondite delle proprie missioni, competenze e responsabilità.</p> <p>Gli agenti di custodia hanno ottime conoscenze pratiche in materia di comunicazione, di conduzione dei colloqui e di negoziazione.</p> <p><b>Atteggiamento, valori, motivazione</b></p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano ad affrontare le divergenze d'opinione direttamente con la gerarchia e a cercare delle soluzioni.</p> <p>Gli agenti di custodia s'impegnano a seguire coscientemente le istruzioni della gerarchia.</p> <p><b>Metacognizione</b></p> <p>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.</p>

**E5 Collaborare con i partner interni ed esterni**

Gli agenti di custodia collaborano con diversi partner interni (servizio psichiatrico e psicologico, servizio sociale, servizio sanitario, ecc.) ed esterni (vari servizi, fornitori di misure d'integrazione professionale, imprese, specialisti, ecc.). Stabiliscono contatti anche con la cerchia ristretta delle persone detenute (membri della famiglia, rappresentante legale, medico generico, ecc.). Gli agenti di custodia conoscono i vari partner e i servizi da loro offerti, e si rivolgono a loro quando la situazione lo richiede. Intrattengono attivamente relazioni con loro e comunicano in maniera professionale. Nell'ambito della collaborazione, conoscono i limiti delle loro competenze e li rispettano.

**Capacità d'attuazione**

Gli agenti di custodia sono in grado di collaborare in modo professionale con vari partner interni ed esterni.

**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**

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**

Gli agenti di custodia sono in grado di comprendere l'utilità della collaborazione interdisciplinare e di preservare la collaborazione con la rete di collaboratori.