



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

# **Direttive relative al Regolamento per l'esame di professione di Agente di custodia (femminile e maschile)<sup>1</sup>**

del 12 marzo 2019

---

<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>Introduzione</b>	<b>3</b>
1.1.	Obiettivo delle Direttive	3
1.2.	Profilo professionale	3
1.2.1.	Campo d'attività	3
1.2.2.	Principali competenze operative professionali	4
1.2.3.	Esercizio della professione	5
1.2.4.	Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura	5
1.3.	Organo responsabile	5
<b>2.</b>	<b>Organizzazione</b>	<b>6</b>
2.1.	Commissione d'esame	6
2.2.	Segretariato «Esami»	6
2.3.	Periti	7
<b>3.</b>	<b>Procedura amministrativa</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>Esame federale di professione</b>	<b>10</b>
4.1.	Settori di competenze operative professionali	10
4.2.	Formato dell'esame	10
4.2.1.	1a parte – Casi pratici tratti dall'attività professionale	11
4.2.2.	2ª parte – Processi e attività principali	13
4.2.3.	3ª parte – Argomentare e agire in qualità di agente di custodia	14
4.3.	Panoramica delle parti che compongono l'esame	15
4.4.	Attribuzione delle note	15
4.5.	Procedura in caso di bocciatura all'esame	16
<b>5.</b>	<b>Approvazione</b>	<b>16</b>
<b>6.</b>	<b>Allegato 1 Tavola sinottica delle competenze operative professionali dell'agente di custodia (f. e m.)</b>	<b>17</b>
6.1.	Settori di competenze operative professionali A Accompagnamento e inquadramento delle persone detenute	19
6.2.	Settore di competenze operative professionali B Organizzazione del lavoro e delle occupazioni delle persone detenute	25
6.3.	Settore di competenze operative professionali C Mantenimento della sicurezza e dell'ordine delle persone detenute	29
6.4.	Settore di competenze operative professionali D Tutela della salute delle persone detenute	35
6.5.	Settore di competenze operative professionali E Autogestione e collaborazione nell'organizzazione	39
<b>7.</b>	<b>Allegato 2 Glossario</b>	<b>43</b>

## **1. Introduzione**

Per ottenere l'attestato professionale federale di agente di custodia è necessario superare l'esame federale di professione. Obiettivo dell'esame federale di professione è valutare le competenze richieste nei diversi campi di competenze operative professionali e acquisite grazie alla pratica professionale. Le competenze sono state definite nell'ambito di una procedura alla quale hanno partecipato dei professionisti del settore delle privazioni di libertà, e sono poi state enumerate in un profilo di qualificazione. L'accento è stato messo sulle situazioni a cui gli agenti di custodia devono far fronte quotidianamente nell'ambito della loro attività.

### **1.1. Obiettivo delle Direttive**

Le Direttive forniscono al candidato una visione d'insieme dell'esame federale di professione. Si fondano sul Regolamento per l'esame di professione di agente di custodia (femminile e maschile) del 4 ottobre 2018 (qui di seguito Regolamento d'esame).

Le Direttive includono:

- tutte le informazioni importanti per la preparazione e l'organizzazione dell'esame federale di professione;
- delle informazioni sui settori di competenze operative professionali;
- una descrizione dettagliata dei settori sui quali verte l'esame federale di professione;
- un riassunto delle competenze per settore operativo professionale

### **1.2. Profilo professionale**

#### **1.2.1. 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 detenzione per motivi 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 o di espulsione e carcerazione cautelativa). Gli agenti di custodia svolgono, da un lato, mansioni 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.

### 1.2.2. 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, per 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'emergenza, 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 (per 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 ed anche sulla loro salute fisica e mentale, adottare se necessario delle misure volte a migliorare.

### 1.2.3. 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.

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

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 ed 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 detenzione per motivi di sicurezza, in esecuzione anticipata della sanzione, 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.

## 1.3. Organo responsabile

L'associazione «Organo responsabile degli esami federali per il personale d'esecuzione delle sanzioni penali» [efsp] è costituita dalla Federazione degli stabilimenti di detenzione svizzeri (FES), dalla Conferenza dei Capi dei Servizi penitenziari cantonali (CCSPC) e dalla Fondazione del Centro svizzero di competenze in materia d'esecuzione di sanzioni penali (CSCSP).

L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

## **2. Organizzazione**

### **2.1. Commissione d'esame**

Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale federale sono affidati a una commissione d'esame (cf. art. 2.2. del Regolamento d'esame) composta di

- quattro rappresentanti di istituzioni attive nel campo della privazione di libertà (e che riflettono in modo equilibrato le varie forme di detenzione privative di libertà, nonché le regioni linguistiche) e
- due rappresentanti di altri settori specializzati nel campo delle privazioni di libertà

nominati dal Comitato esecutivo dell'Organo responsabile per un periodo amministrativo di quattro anni. Il Comitato elegge anche il presidente della commissione d'esame.

Il responsabile del Segretariato «Esami» e un rappresentante del Settore Formazione del CSCSP partecipano in qualità di consulenti senza diritto di voto alle riunioni della commissione d'esame.

La corrispondenza destinata alla commissione d'esame può essere inviata a:

#### **Centro svizzero di competenze in materia d'esecuzione di sanzioni penali (CSCSP)**

Commissione d'esame  
c/o Segretariato «Esami»  
Av. Beauregard 11  
1700 Fribourg  
[exam@efsp.ch](mailto:exam@efsp.ch)

### **2.2. Segretariato «Esami»**

Il Segretariato «Esami» ha competenza per compiti operativi legati all'organizzazione dell'esame federale di professione. Conferma l'ammissione dei candidati all'esame federale di professione e organizza la spedizione dei certificati delle note e degli attestati federali. I candidati possono rivolgere le loro eventuali domande al Segretariato «Esami».

**Centro svizzero di competenze in materia d'esecuzione di sanzioni penali  
(CSCSP)**

Segretariato «Esami»

Av. Beauregard 11

1700 Fribourg

026 425 44 00

[www.efsp.ch](http://www.efsp.ch)

[exam@efsp.ch](mailto:exam@efsp.ch)

**2.3. Periti**

Durante l'esame, i periti creano un ambiente professionale, prendono appunti sullo svolgimento dell'esame e valutano in due le prestazioni del candidato.

I periti si ricusano se hanno legami di parentela con il candidato o se sono stati loro superiore o collaboratore. In caso di contestazione della ricusazione, decide la commissione d'esame.

I docenti dei corsi preparatori non sono autorizzati a partecipare in qualità di periti.

**3. Procedura amministrativa**

Per iscriversi all'esame federale di professione, il candidato deve rispettare la seguente procedura:

**1a tappa: Pubblicazione**

L'esame è pubblicato almeno sei mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali. La pubblicazione deve almeno indicare:

- le date d'esame;
- la tassa d'esame;
- l'ufficio d'iscrizione;
- il termine d'iscrizione;
- le modalità di svolgimento dell'esame

Il Segretariato «Esami» fornisce i formulari e le informazioni concernenti i termini.

## **2a tappa: Verifica delle condizioni d'ammissione**

Il candidato si assicura di soddisfare le condizioni d'ammissione elencate al punto 3.3 del Regolamento d'esame:

All'esame è ammesso chi:

- a) è in possesso di un attestato federale di capacità (AFC), di un attestato di maturità, di un attestato di maturità specializzata, di un certificato di scuola specializzata o di una qualifica equivalente; e
- b) al momento dell'esame, può attestare almeno due anni e mezzo di pratica professionale nel campo della privazione di libertà; e
- c) ha seguito con profitto, nel corso dei cinque anni precedenti, una formazione riconosciuta dalla commissione d'esame (ivi compresa una formazione pratica in uno stabilimento di privazione di libertà per almeno due anni) o ha acquisito in altro modo le competenze operative professionali conformemente al punto 1.22.

## **3a tappa: Iscrizione**

Il candidato si iscrive mediante il modulo fornito a tal fine. L'iscrizione deve comportare:

- un riepilogo della formazione seguita e della pratica professionale svolta;
- le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- l'indicazione della lingua d'esame;
- la copia di un documento d'identità ufficiale con fotografia;
- l'indicazione del numero di assicurazione sociale (n° AVS)<sup>2</sup>

L'iscrizione deve pervenire al Segretariato «Esami» al massimo quattro mesi prima dell'inizio dell'esame.

## **4a tappa: Decisione riguardo l'ammissione**

La decisione riguardante l'ammissione all'esame è comunicata per iscritto al candidato almeno tre mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa indica i motivi e i rimedi giuridici.

---

<sup>2</sup> La base legale è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS 431.012.1; n. 70 dell'allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.



### **5a tappa: Pagamento della tassa d'esame**

I membri del personale degli stabilimenti di privazione di libertà per i quali il Cantone versa un contributo all'organo responsabile sono esonerati dalla tassa d'esame.

Tutti gli altri candidati ricevono, con la decisione relativa all'ammissione all'esame federale di professione, un invito a versare la tassa d'esame entro i termini prescritti. L'ammissione è confermata una volta ricevuto il pagamento della tassa d'esame entro i termini prescritti.

### **6a tappa: Ricevimento della convocazione**

Il candidato è convocato almeno sei settimane prima dell'inizio dell'esame. La convocazione contiene:

- il programma d'esame con indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame e degli ausili che il candidato è autorizzato a portare con sé;
- l'elenco dei periti che gli sono stati attribuiti per la prova orale pratica/voce.

### **7a tappa: Presentazione di una richiesta di rikusazione**

In caso di conflitto d'interesse per uno o più periti (ai sensi dell'art. 2.3 delle presenti Direttive), il candidato può presentare una richiesta di rikusazione alla commissione d'esame al massimo quattro settimane prima dell'inizio dell'esame. La richiesta deve essere motivata.

### **8a tappa: Ritiro**

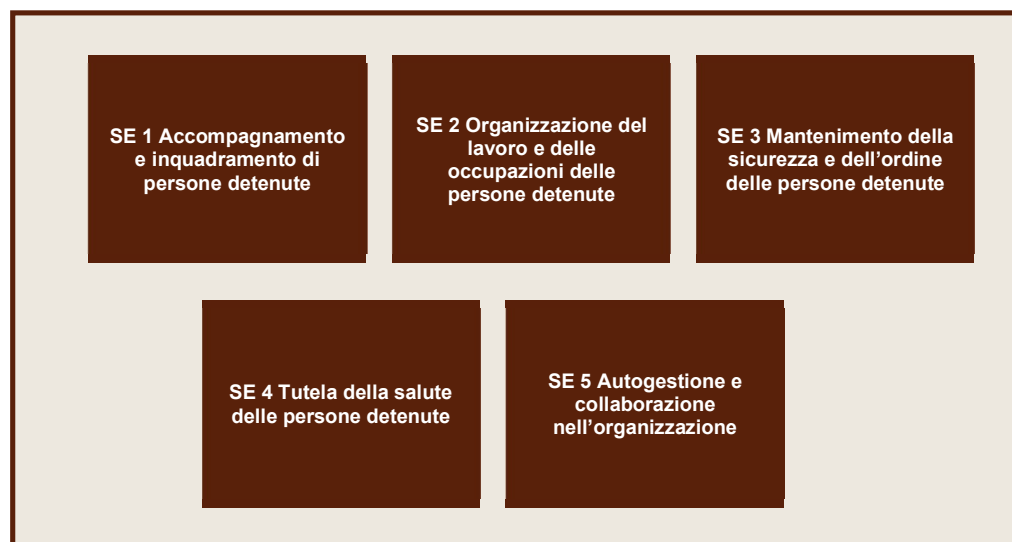
Il candidato può ritirare l'iscrizione fino a otto settimane prima dell'inizio dell'esame tramite comunicazione scritta al Segretariato «Esami». Trascorso questo termine, il ritiro deve essere giustificato da una richiesta scritta e motivata, accompagnata dai documenti giustificativi, inviata alla commissione d'esame. L'art. 4.22 del Regolamento d'esame enuncia esempi di motivi validi.

## 4. Esame federale di professione

### 4.1. Settori di competenze operative professionali

L'esame federale di professione si basa su cinque settori di competenze operative professionali. Queste competenze, che devono essere acquisite dagli agenti di custodia al fine di esercitare la loro professione, sono state ricapitolate per temi.

L'esame verte sui settori di competenze operative professionali seguenti:

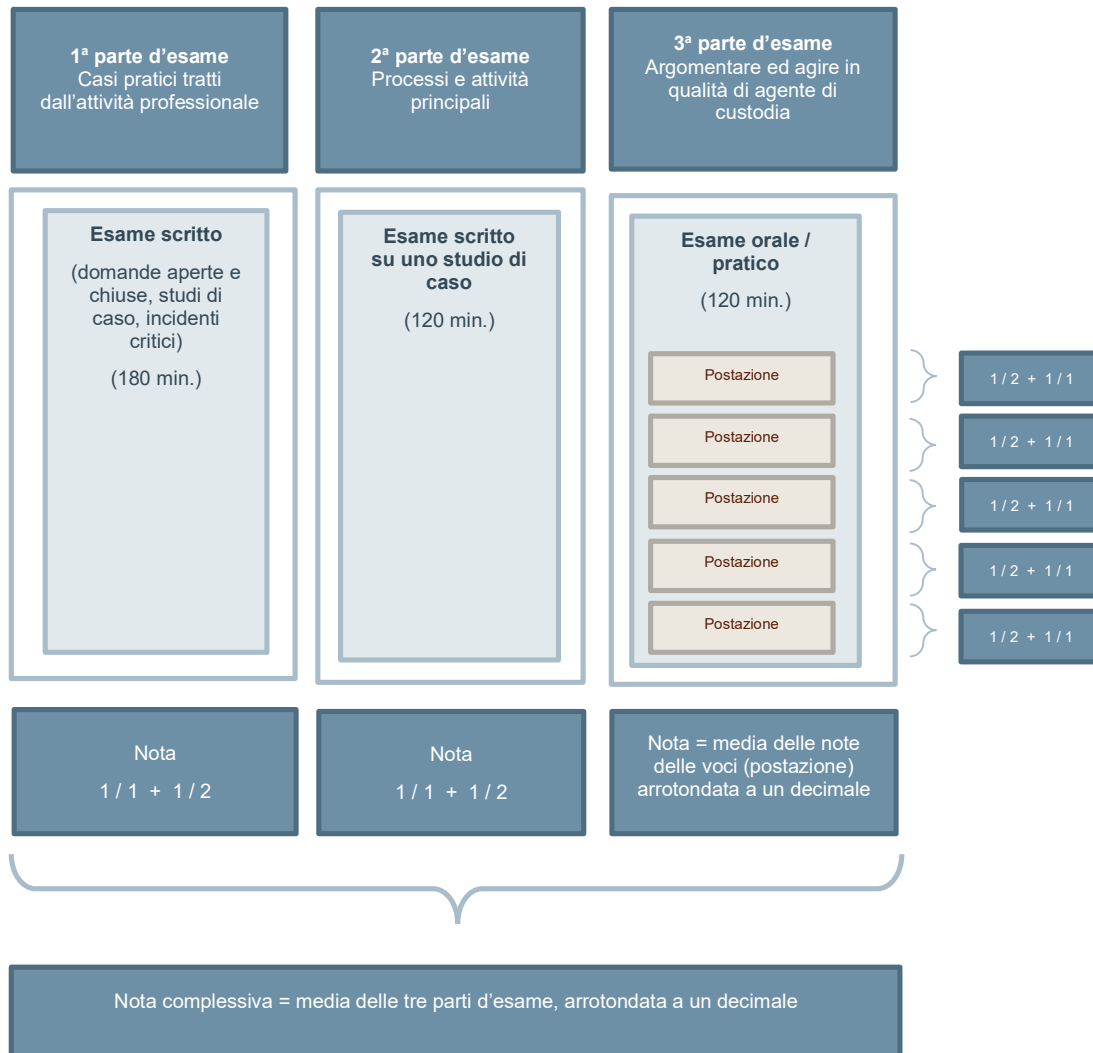


I settori di competenze operative professionali sono presentati in dettaglio nell'allegato 1.

### 4.2. Formato dell'esame

L'esame è orientato verso le competenze e incentrato sulla pratica professionale. Durante l'esame, le competenze riguardanti i settori summenzionati sono valutate tramite prove interconnesse e basate sulla pratica.

L'esame comprende tre parti, divise in varie prove/voci. Qui di seguito si fornisce una descrizione dettagliata di tali parti.



#### 4.2.1. 1ª parte – Casi pratici tratti dall'attività professionale

##### 1ª parte: esame scritto

Descrizione	<p>In un esame scritto, il candidato dimostra di aver acquisito in tutti i settori operativi professionali delle conoscenze, una comprensione globale, delle routine operative e delle capacità d'analisi.</p> <p>Nei casi pratici si propongono varie problematiche:</p>
-------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– domande su conoscenze e comprensione per verificare le conoscenze professionali;</li> <li>– studi di caso per verificare le capacità di riflessione e di analisi;</li> <li>– incidenti critici per verificare le routine operative e la capacità di mettere in pratica.</li> </ul>
Obiettivo	Si tratta di verificare le conoscenze, la comprensione, nonché le capacità di attuazione, d'analisi e di riflessione.
Metodo	<p>Alcune domande del esame scritto combinano tre metodi di valutazione.</p> <p>Le domande hanno come punto di partenza una situazione tratta dalla pratica. Attorno a questa situazione di partenza si articolano delle domande teoriche, degli studi di caso e degli incidenti critici.</p> <p>Ci sono vari tipi di domande teoriche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• domande chiuse (domande sì/no, scelta unica, scelta multipla, domande d'associazione, domande di sequenze logiche);</li> <li>• domande aperte (domande vertenti su un testo, domande vertenti su una situazione).</li> </ul> <p>Negli studi di caso si chiede al candidato di analizzare delle situazioni tenendo conto della pratica professionale e delle sue missioni. In un primo tempo, il candidato analizza la situazione e, in un secondo tempo, espone le conseguenze che ne derivano. La riflessione concernente le proprie missioni è altrettanto essenziale.</p> <p>Negli incidenti critici si chiede al candidato di descrivere come gestisce situazioni pratiche in modo adeguato.</p>
Durata	180 minuti
Tipo d'esame	Scritto
Ausili	Secondo l'elenco degli ausili autorizzati
Valutazione	La valutazione si fonda sull'attribuzione di punti.

## 4.2.2. 2ª parte – Processi e attività principali

**2ª parte: esame scritto su uno studio di caso**

Descrizione	<p>In un esame scritto, il candidato porta a termine uno studio di caso interconnesso, incentrato sui processi e sulle attività principali degli agenti di custodia. Lo studio di caso comprende varie attività.</p> <p>In termini di contenuto, lo studio di caso s'incentra essenzialmente su un settore operativo. Contenuti provenienti da altri settori operativi possono altresì entrare a far parte dello studio di caso.</p> <p>Alla pubblicazione dell'esame, è precisato il settore operativo sul quale si metterà l'accento per ogni sessione.</p> <p>Nell'ambito dello studio di caso il candidato dimostra di saper analizzare in modo professionale un caso pratico, tenendo conto dei processi e delle attività principali.</p>
Obiettivo	Si tratta di controllare la capacità di attuazione e di analisi, nonché l'applicazione concreta di conoscenze teoriche.
Metodo	Lo studio di caso comprende vari compiti. Del materiale supplementare può essere fornito per tali compiti.
Durata	120 minuti
Tipo d'esame	Scritto
Ausili	Secondo l'elenco degli ausili autorizzati.
Valutazione	La valutazione si fonda sull'attribuzione di punti.

4.2.3. 3<sup>a</sup> parte – Argomentare e agire in qualità di agente di custodia

**3<sup>a</sup> parte: esame orale / pratico**

Descrizione	<p>Nell'ambito di questo esame orale e pratico, il candidato affronta dalle tre alle cinque domande. Risponde alle domande nell'ambito di un percorso. Il numero di domande e i metodi di valutazione utilizzati possono variare tra una sessione d'esame e l'altra.</p> <p>In questo esame orale / pratico, il candidato dimostra di poter eseguire attività importanti.</p>
Obiettivo	<p>Si tratta di verificare la capacità di attuazione e di riflessione.</p>
Svolgimento	<p>Il candidato porta a termine un percorso che comprende da tre a cinque postazioni. Vari metodi possono essere utilizzati, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– i giochi di ruolo;</li> <li>– gli incidenti critici;</li> <li>– le simulazioni operative;</li> <li>– le analisi di filmati.</li> </ul> <p>Nei giochi di ruolo si chiede al candidato di agire in modo professionale in situazioni di comunicazione e facendo ricorso a tecniche di comunicazione adeguate.</p> <p>Negli incidenti critici, il candidato descrive quali misure d'urgenza adotterebbe in situazioni critiche o esigenti.</p> <p>Nelle situazioni operative, il candidato mostra come riesce a gestire le routine operative. In base alle domande, il candidato mostra o descrive l'attività.</p> <p>Nell'analisi di videoregistrazioni, il candidato analizza filmati tratti dal quotidiano professionale degli agenti di custodia e definisce le misure da adottare.</p>
Condizioni-quadro	<p>L'esame si svolge sotto forma di un percorso lungo il quale il candidato passa da una postazione all'altra.</p>

Durata	120 minuti
Tipo di esame	Orale / pratico
Ausili	Non è consentito nessun ausilio
Valutazione	La valutazione si fonda sull'attribuzione di punti.

#### 4.3. Panoramica delle parti che compongono l'esame

La tabella qui di seguito propone una panoramica delle varie parti d'esame e della loro durata.

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata
1 Casi pratici tratti dall'attività professionale	Scritto	180 min.
2 Processi e attività principali	Scritto	120 min.
3 Argomentare ed agire in qualità di agente di custodia	Orale / pratico	120 min.
Totale		420 min.

#### 4.4. Attribuzione delle note

L'esame è costituito da tre parti. La nota di una parte d'esame corrisponde alla media, arrotondata a un decimale, delle note delle voci in cui la parte d'esame è suddivisa. Le note delle voci sono espresse con punti interi o mezzi punti.

Se il metodo di valutazione non contempla note di voci, le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

La nota complessiva è data dalla media delle note delle singole parti d'esame. Essa è arrotondata a un decimale.

L'esame è superato se la nota minima di 4 è ottenuta in ciascuna parte d'esame.

#### **4.5. Procedura in caso di bocciatura all'esame**

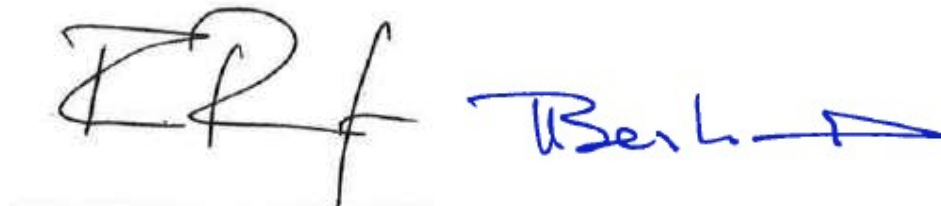
La commissione d'esame informa il candidato del superamento o della bocciatura all'esame. La bocciatura è notificata per raccomandata, con indicazione delle note e dei mezzi di ricorso. Il ricorso deve essere depositato presso la SEFRI entro i trenta giorni successivi alla notifica della bocciatura. Istruzioni sulla procedura di ricorso sono disponibili sul sito della SEFRI.

#### **5. Approvazione**

Le presenti Direttive relative al Regolamento per l'esame di professione di agente di custodia (femminile e maschile) sono approvate.

Friburgo, 12 marzo 2019

Associazione «Organo responsabile degli esami federali per il personale dell'esecuzione delle sanzioni penali» [efsp]

Two handwritten signatures in blue ink. The first signature on the left is 'MRuf' and the second signature on the right is 'PBertschy'.

Marcel Ruf, presidente

Philippe Bertschy, vice presidente



**6. Allegato 1 Tavola sinottica delle competenze operative professionali dell'agente di custodia (f. e m.)**

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

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'emergenza 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		

## **6.1. Settori di competenze operative professionali A Accompagnamento e inquadramento delle persone detenute**

### **Competenze**

Gli agenti di custodia procedono alle ammissioni delle persone detenute nelle carceri, negli stabilimenti di esecuzione di pene e misure, e negli stabilimenti di detenzione ai sensi del diritto sugli stranieri. Informano le persone detenute in merito allo svolgimento delle giornate nell'unità di vita e nei locali di detenzione, nonché ai loro diritti e doveri. Gli agenti di custodia partecipano alla fissazione degli obiettivi e dei piani di esecuzione della sanzione, fornendo la loro opinione per quanto riguarda il reinserimento dei detenuti nella società. Sostengono e accompagnano le persone detenute nella gestione del quotidiano in detenzione, consentendo loro di organizzare correttamente le giornate. Quando inquadrano e accompagnano gruppi particolari di persone detenute con bisogni specifici, tengono conto delle risorse disponibili e dei limiti eventuali. Annotano assiduamente lo svolgimento della detenzione e valutano fino a che punto gli obiettivi sono stati raggiunti. Gli agenti di custodia preparano ed eseguono le scarcerazioni e i trasferimenti delle persone detenute.

### **Esempi di situazioni professionali tipiche**

#### Procedere all'ammissione delle persone detenute

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.

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.

Gli agenti di custodia sono pienamente consapevoli della vulnerabilità delle persone detenute e del fatto che l'entrata in detenzione costituisce inoltre un momento critico: tengono conto in maniera particolare di tali circostanze durante l'accompagnamento e la presa in carico.

Gli agenti di custodia trasmettono ai servizi competenti le informazioni importanti relative all'ammissione e rispettano le procedure interne in fase di ammissione.

#### Sostenere e accompagnare le persone detenute nel quotidiano

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 (per es. pranzo, servizio postale e pacchi), sovrintendono ai lavori domestici (per es. pulizia delle celle), e badano alla diversità delle occupazioni del tempo libero. Conoscono bene 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 (per 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 (per es. autonomia, responsabilità). Osservano le persone detenute nel quotidiano, annotano le loro scoperte (per es. in un registro), e trasmettono le informazioni importanti alla gerarchia.

#### Documentare e valutare lo svolgimento della privazione di libertà

Gli agenti di custodia analizzano il comportamento delle persone detenute della loro unità, costatano i progressi realizzati e li valutano dal punto di vista del rischio e delle prospettive di evoluzione individuali. Annotano le loro osservazioni e redigono rapporti all'attenzione della gerarchia o dei servizi specializzati, tenendo conto delle direttive interne. Una volta che la gerarchia ha esaminato e deciso, adattano gli obiettivi / il piano d'esecuzione della sanzione e le misure applicate nella loro unità.

## **Specifica delle competenze da acquisire / criteri legati alle prestazioni**

### ***Capacità di attuazione***

Gli agenti di custodia sono in grado di...

- preparare e procedere alle ammissioni, uscite e trasferimenti delle persone detenute, conformemente alle istruzioni e alle procedure interne;
- iniziare le persone detenute alla vita quotidiana nell'unità di vita e nei locali di detenzione, ai regolamenti e alle norme disciplinari;
- partecipare in modo professionale alla fissazione degli obiettivi e dei piani di esecuzione della sanzione;
- sostenere, accompagnare individualmente le persone detenute nel quotidiano, rispettare e favorire la loro autonomia e responsabilità individuale;
- adattare l'inquadramento e l'accompagnamento dei gruppi particolari di persone detenute alle loro specifiche necessità;
- annotare lo svolgimento della privazione di libertà, trasmettere le informazioni importanti e procedere in modo professionale alle valutazioni nella loro sfera di competenze.

### ***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;
- conoscenze approfondite delle norme, procedure e direttive interne;
- ottime conoscenze pratiche in materia di gestione delle persone provenienti da culture diverse (competenze interculturali);
- ottime conoscenze pratiche in materia di comunicazione, gestione dei colloqui e negoziazione;
- conoscenze che consentono loro di gestire le resistenze (per es. atteggiamenti aggressivi e intimidatori);
- una conoscenza dettagliata degli strumenti tecnici per i rilievi segnaletici e i controlli all'ammissione;
- una conoscenza approfondita dei regolamenti interni e delle norme disciplinari applicabili;
- una comprensione approfondita dei diritti e doveri delle persone detenute, e sanno quali sono gli interlocutori competenti in materia;

- buone conoscenze delle varie forme di detenzione e dei regimi interni applicabili;
- conoscenze approfondite delle basi legali pertinenti al loro campo d'attività e delle altre norme relative in materia di detenzione, in particolare in materia di esecuzione delle sanzioni, sulle quali si fondano il piano di esecuzione della sanzione penale e gli eventuali alleggerimenti dell'esecuzione;
- buone conoscenze in particolare nell'ambito della gestione del caso, della gestione della transizione;
- conoscenze di base nel campo della criminologia e dell'esecuzione delle sanzioni orientate al rischio;
- 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;
- conoscenze di base in psicologia;
- conoscenze socioeducative in materia di sostegno e struttura di gruppo;
- conoscenze approfondite sul funzionamento delle istituzioni totali e i loro effetti (effetto di prigionizzazione) sulle persone detenute;
- una conoscenza approfondita dei principi fondamentali della detenzione (principi di socializzazione, assistenza, normalizzazione, male minore, sicurezza e progressione);
- buone conoscenze pratiche riguardo la gestione dei conflitti e i processi legati alla dinamica di gruppo;
- conoscenze approfondite dei gruppi speciali di persone detenute con bisogni specifici;
- buone conoscenze pratiche riguardo le procedure d'autorizzazione da parte delle autorità competenti;
- un'ottima comprensione dell'importanza che ha l'osservazione del comportamento delle persone detenute nel quotidiano e il fatto di annotare le osservazioni con obiettività;
- buone conoscenze pratiche in materia di pianificazione e organizzazione delle uscite e dei trasferimenti;
- conoscenze riguardo le situazioni di stress vissute dalle persone detenute in occasione delle uscite e dei trasferimenti.

### ***Atteggiamento, valori, motivazione***

Gli agenti di custodia...

- s'impegnano a stabilire un contatto con persone sconosciute e ad adottare un atteggiamento d'accoglienza;
- sono motivati e prendono sul serio il bisogno d'informazione delle persone detenute, rispondendo di conseguenza;
- sono consapevoli della vulnerabilità delle persone detenute e del fatto che l'ingresso in privazione di libertà, il trasferimento e la scarcerazione sono momenti particolarmente critici;
- s'impegnano a essere trasparenti per quanto riguarda i diritti e i doveri delle persone detenute, nonché le eventuali conseguenze in caso di mancato rispetto;
- s'impegnano a prendere nota delle richieste e dei bisogni delle persone detenute e a mostrare comprensione nei confronti delle richieste dei gruppi speciali;
- si adattano alle competenze linguistiche e cognitive delle persone detenute e s'impegnano a stabilire con loro una relazione professionale fondata su fiducia e rispetto;
- sono consapevoli della necessità di adottare un atteggiamento professionale, corretto e non discriminatorio nei confronti delle persone detenute;
- sono consapevoli dell'importanza di osservare il comportamento delle persone detenute nel quotidiano e del fatto di annotare le osservazioni in maniera obiettiva;
- s'impegnano a mobilitare le risorse delle persone detenute, al fine di preservarle e svilupparle;
- s'impegnano a placare e risolvere le dinamiche di gruppo indesiderabili, nonché i problemi, le tensioni e i conflitti;
- s'impegnano ad accogliere le persone detenute con un atteggiamento trasparente, incoraggiante, differenziato, empatico, rispettoso, nonché fermo e obiettivo, e ad agire di conseguenza;
- sono consapevoli di rappresentare un modello;
- 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;
- s'impegnano a rispettare il principio di parità di trattamento delle persone detenute;
- s'impegnano a mettere in pratica le decisioni della gerarchia;
- s'impegnano a trasmettere sempre le informazioni importanti ai servizi interessati;

- s'impegnano a preparare la scarcerazione, il trasferimento o l'espulsione in tempo utile e in consultazione con i partner esterni;
- s'impegnano ad accompagnare le persone detenute durante lo spostamento e ad informarli in maniera adeguata sulle diverse fasi.

### ***Metacognizione***

Gli agenti di custodia sono in grado di...

- far fronte in maniera efficace alla situazione particolare in cui si trovano le persone detenute appena arrivate;
- smistare le richieste e i bisogni delle persone detenute in funzione del servizio competente interessato e del grado d'urgenza;
- valutare l'esposizione a pericolo di se stesso o di terzi, stabilire e adottare le misure necessarie;
- valutare l'atteggiamento da adottare con le diverse persone detenute e attuare le misure necessarie;
- contribuire alla ricerca di soluzioni in seno ai gruppi interdisciplinari;
- valutare gli aspetti legati all'esecuzione e i fattori di rischio delle persone detenute, al fine di adottare misure fondate;
- tenere conto del principio della presunzione d'innocenza per le persone detenute che non sono ancora state giudicate da un'autorità giudiziaria;
- identificare i comportamenti problematici (per es. legati ad un reato), annotare le loro scoperte e prendere i provvedimenti necessari o trasmettere il problema alle persone competenti;
- decidere come organizzare la gestione dei vari gruppi di persone detenute, la loro coabitazione (vita in una comunità forzata, sottoculture) e prendere debiti provvedimenti;
- valutare in che misura i principi di inquadramento e accompagnamento, una volta adattati, esercitano effetti sul gruppo e agire di conseguenza;
- 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.



## **6.2. Settore di competenze operative professionali B Organizzazione del lavoro e delle occupazioni delle persone detenute**

### **Competenze**

Gli agenti di custodia preparano i diversi settori di lavoro / le diverse possibilità di occupazione per le persone detenute in modo da poter avviare un'attività in buone condizioni. Presentano l'unità di vita alle persone detenute e spiegano loro in che cosa consiste la loro attività. Fissano gli obiettivi da raggiungere con le persone detenute. Pianificano le formazioni e le formazioni continue interne adatte alle persone detenute. Gli agenti di custodia inquadrano le persone detenute al lavoro, le aiutano a imparare i processi legati alla loro attività e le accompagnano nel loro lavoro quotidiano. Annotano l'esecuzione dei lavori e valutano in che misura gli obiettivi fissati sono stati raggiunti.

### **Esempi di situazioni professionali tipiche**

#### Fissare gli obiettivi / condurre colloqui per fissare gli obiettivi

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. Organizzano se necessario dei test e propongono alle persone detenute varie attività per valutare meglio il loro livello di prestazioni (per es. competenze linguistiche e manuali, capacità di concentrazione, lavoro in 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.

Gli agenti di custodia comunicano le conclusioni della loro analisi alla gerarchia e verificano che gli obiettivi vengono fissati formalmente (per es. nel piano di esecuzione della sanzione). Al fine di stabilire gli obiettivi, ne discutono con le persone detenute durante un colloquio e verificano con loro la buona comprensione degli obiettivi sul piano linguistico e della comunicazione.

### Guidare le persone detenute, sostenerle e accompagnarle nelle unità di lavoro

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 (per es. in presenza di difficoltà di comprensione). Mostrano alle persone detenute nel dettaglio come svolgere le mansioni, le osservano 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.

### **Specifica delle competenze da acquisire / criteri legati alle prestazioni**

#### ***Capacità di attuazione***

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;
- mostrare l'unità di lavoro alle persone detenute e spiegare loro come procedere;
- valutare il livello di prestazione delle persone detenute e definire degli obiettivi di conseguenza;
- spiegare in dettaglio alle persone detenute il loro lavoro, sostenerle e accompagnarle;
- annotare e valutare l'esecuzione dei lavori.

#### ***Conoscenze, comprensione***

Gli agenti di custodia hanno...

- conoscenze di base in materia di accompagnamento socioprofessionale;
- ottime conoscenze nel campo della sicurezza al lavoro, della salute al lavoro, e dell'ergonomia;
- ottime conoscenze pratiche in merito ai vari materiali, utensili e macchine;
- conoscenze di base in psicologia;
- un'ottima comprensione dell'organizzazione quotidiana interna e dei compiti che devono essere svolti;
- conoscenze metodologiche che consentono loro di analizzare i punti di forza e di debolezza delle persone detenute in vista di un'attività professionale, e definire i loro bisogni di formazione e formazione continua interne;

- una buona comprensione delle esigenze legate a un posto di lavoro e alla maniera di controllarle;
- ottime conoscenze pratiche in materia di formulazione degli obiettivi;
- conoscenze approfondite delle possibilità di formazione e di formazione continua interne;
- ottime conoscenze pratiche riguardo alle varie tappe delle attività da realizzare nelle loro unità di lavoro;
- buone conoscenze in materia di gestione delle attività e di formulazione delle istruzioni;
- buone conoscenze di comunicazione, e conoscenze approfondite in materia di conduzione di colloqui;
- ottime conoscenze pratiche in materia di colloqui di valutazione.

### ***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;
- s'impegnano a preparare i posti di lavoro/occupazione tenendo conto degli aspetti legati alla sicurezza e all'ergonomia;
- s'impegnano a creare un ambiente di lavoro stabile e ad adottare un atteggiamento valorizzante, di empatia e di riconoscenza nei confronti delle persone detenute;
- sono consapevoli dell'importanza del processo globale d'introduzione;
- s'impegnano a farsi un'idea globale delle persone detenute grazie agli scambi interdisciplinari;
- s'impegnano a condurre colloqui per fissare gli obiettivi e colloqui di qualificazione con le persone detenute secondo le direttive interne;
- s'impegnano a informare la gerarchia, gli altri interlocutori competenti e le persone detenute in merito alle varie tappe e ai risultati;
- sono consapevoli dell'importanza di procedere in maniera strutturata;
- s'impegnano a garantire una formazione e una formazione continua su misura per le persone detenute;
- s'impegnano a dare istruzioni in maniera dettagliata e il più chiaramente possibile;
- s'impegnano a incoraggiare le persone detenute, tenendo conto del loro livello di prestazione e dell'obiettivo perseguito;
- s'impegnano a motivare le persone detenute e a suscitare il loro interesse per le attività realizzate;
- sono consapevoli delle tensioni esistenti tra la pressione legata alle prestazioni e alle scadenze, e i principi di normalizzazione e socializzazione;
- sono consapevoli dell'importanza di una valutazione obiettiva e chiara degli obiettivi;
- s'impegnano a condividere con il gruppo interdisciplinare informazioni obiettive sulle difficoltà delle persone detenute.

### ***Metacognizione***

Gli agenti di custodia sono in grado di...

- valutare il livello di prestazione delle persone detenute e definire le loro mansioni di conseguenza;
- valutare il livello linguistico e cognitivo delle persone detenute e adattare il programma di introduzione di conseguenza;
- analizzare i risultati e su questa base definire mansioni e obiettivi adeguati per le persone detenute;
- formulare, sulla base di colloqui che puntano a fissare gli obiettivi, delle raccomandazioni in vista di misure adeguate di formazione e di formazione continua, e trasmetterle ai servizi competenti;
- valutare l'esecuzione delle attività da parte delle persone detenute e i progressi realizzati, e definire su tale base un sostegno mirato, nonché delle misure di ottimizzazione o di incoraggiamento adeguate;
- 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 fissare l'importo della remunerazione e le altre misure;
- trovare soluzioni pragmatiche per le persone detenute per quanto riguarda un'occupazione, la formazione e la formazione continua.

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

#### **Competenze**

Gli agenti di custodia eseguono regolarmente controlli di persone, oggetti, luoghi e locali. Inoltre, procedono in maniera regolare o in caso di sospetto a controlli che puntano a verificare la detenzione o il consumo di stupefacenti o altri prodotti vietati. Eseguono anche regolarmente controlli di presenza delle persone detenute. Possono identificare e annotare le violazioni ai regolamenti e i comportamenti scorretti delle persone detenute, e informarne, conformemente alle direttive, i servizi competenti a fini di verifica e messa in opera delle procedure disciplinari. Accompagnano le persone detenute nelle celle di rigore e le sorvegliano. In caso di crisi o di situazione d'urgenza nello stabilimento, allertano i servizi interessati e intervengono per quanto possibile. Si fanno carico degli spostamenti interni o esterni delle persone detenute e le accompagnano in caso di eventuali uscite. Controllano i visitatori e sorvegliano le visite.

#### **Esempi di situazioni professionali tipiche**

Esequire controlli di sicurezza delle persone detenute (incluse perquisizioni corporali) e di oggetti, luoghi e locali

Gli agenti di custodia eseguono regolarmente diversi controlli. Eseguono 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 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 siano 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. Prendono nota dei controlli di sicurezza.

Identificare e annotare le violazioni dei regolamenti e i comportamenti scorretti delle persone detenute

Spetta agli agenti di custodia far rispettare il regolamento interno alle persone detenute. Verificano che le regole vengono rispettate. In caso di mancato rispetto e se esiste un margine d'apprezzamento, cercano di influenzare positivamente le persone detenute per evitare una misura disciplinare. A seconda della situazione, spiegano alle persone detenute le regole, le incoraggiano, le richiamano all'ordine o le ammoniscono e placano i conflitti.

In caso di mancato rispetto e senza margine d'apprezzamento o in caso di assenza di discernimento da parte delle persone detenute, gli agenti di custodia trasmettono le informazioni necessarie ai servizi competenti a fini di verifica e di applicazione delle procedure disciplinari. Rispettano il principio di proporzionalità quando ordinano misure. Rispettano le tappe regolamentari. Annotano i fatti osservati nel modo più obiettivo possibile, garantiscono il diritto di essere ascoltato e trascrivono le dichiarazioni delle persone detenute. Quando sono incaricati di consegnare alle persone detenute la decisione disciplinare, si assicurano che le persone detenute capiscono le conseguenze dei loro atti (misure disciplinari) e sanno dove inviare i loro ricorsi. Agiscono nel rispetto delle loro responsabilità e competenze durante tutta la procedura.

Dare l'allarme e intervenire correttamente in caso di crisi o di situazione d'urgenza e proteggere se stessi

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 dei colleghi, di prevenire le crisi, di evitare che le situazioni di crisi si aggravino e placano, 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 coercitivi tenendo conto del principio di proporzionalità.

## **Specifica delle competenze da acquisire / criteri legati alle prestazioni**

### ***Capacità di attuazione***

Gli agenti di custodia sono in grado di...

- procedere regolarmente a controlli di sicurezza delle persone e degli oggetti, dei luoghi e dei locali e prenderne nota;
- controllare in maniera adeguata la detenzione o l'uso di stupefacenti o altri prodotti vietati da parte delle persone detenute, e mettere il fatto a verbale;
- eseguire regolarmente controlli di presenza;
- verificare che le regole vengono rispettate, annotare obiettivamente, valutare le osservazioni tenendo conto delle specificità di ogni caso;
- sorvegliare, accompagnare le persone detenute nelle celle di rigore e, se del caso, prendere debiti provvedimenti;
- dare l'allarme e intervenire correttamente in caso di crisi o di situazioni d'urgenza, e proteggere se stessi;
- eseguire gli spostamenti interni ed esterni e le uscite accompagnate delle persone detenute, conformemente alle direttive;
- controllare i visitatori e sorvegliare le visite in maniera professionale.

### ***Conoscenze, comprensione***

Gli agenti di custodia hanno...

- una conoscenza dettagliata delle istruzioni di sicurezza e delle procedure interne;
- un'ottima conoscenza delle procedure interne che consentono di constatare il mancato rispetto delle istruzioni in vigore;
- ottime conoscenze per redigere un rapporto sulla quotidianità delle persone detenute (per es. osservazioni relative all'esecuzione della sanzione e ai rischi, sulle anomalie e irregolarità in caso di mancato rispetto delle istruzioni in vigore) ivi compresa la valutazione pertinente dei fatti;
- conoscenze approfondite delle basi legali e delle procedure interne riguardo agli stupefacenti e altri prodotti vietati;
- buone conoscenze dei diversi stupefacenti e altri prodotti vietati, e dei sintomi legati al consumo di questi ultimi;
- buone conoscenze pratiche in materia di gestione dei campioni;
- una buona conoscenza delle direttive concernenti i controlli di presenza;
- una conoscenza dettagliata di responsabilità e competenze, nonché dei regolamenti e delle procedure interne concernenti le misure disciplinari;
- buone conoscenze pratiche riguardo le tecniche di de-escalation e di intervento, nonché i concetti di crisi e di situazione d'urgenza interni;

- una conoscenza dettagliata delle responsabilità, competenze ed anche regolamentazioni e procedure interne relative alla sorveglianza/all'accompagnamento delle persone detenute in cella di rigore;
- delle conoscenze di base nella gestione del rischio suicidario / di turbe mentali;
- ottime conoscenze pratiche riguardo le diverse situazioni di crisi e d'urgenza;
- conoscenze nel campo dell'autodifesa e delle misure di coercizione;
- conoscenze approfondite delle istruzioni e regole di sicurezza interne ed esterne;
- un'ottima comprensione del rischio potenziale (per es. di reato, recidiva, fuga, aiuti esterni) delle persone detenute;
- ottime conoscenze pratiche riguardo agli strumenti tecnici e di intervento;
- una conoscenza dettagliata delle istruzioni e delle procedure interne in materia di regolamentazione delle visite;
- conoscenze in materia di tutela dei dati personali e della personalità;
- ottime conoscenze pratiche riguardo alla gestione di gruppi di visitatori speciali.

### ***Atteggiamento, valori, motivazione***

Gli agenti di custodia...

- s'impegnano a eseguire regolarmente i controlli delle persone con tatto e spiegando alle persone detenute le diverse fasi;
- sono consapevoli che il controllo delle persone costituisce una situazione delicata;
- s'impegnano a eseguire i controlli in maniera precisa e sistematica;
- sono consapevoli dell'importanza di agire in maniera adeguata e non arbitraria;
- s'impegnano a interpellare le persone detenute in presenza di sintomi di consumo di stupefacenti e altri prodotti vietati, e a prendere debiti provvedimenti;
- s'impegnano a eseguire i controlli con calma, in modo adeguato e rispettoso;
- s'impegnano a far cooperare le persone detenute quando rifiutano di essere controllate, e ad avvertirle delle eventuali conseguenze;
- s'impegnano a ricercare se necessario lo scambio interdisciplinare con il personale sanitario, conformemente alle direttive interne;
- s'impegnano ad eseguire i vari controlli di persona in maniera coscienziosa, rispettosa e conforme alle direttive interne;
- s'impegnano a non lasciarsi ingannare e a procedere con tatto e vigilanza quando eseguono i controlli di presenza;



- s'impegnano a influenzare positivamente le persone detenute, al fine di evitare il mancato rispetto dei regolamenti e di conseguenza le misure disciplinari;
- sono consapevoli di dover adottare un atteggiamento calmo, obiettivo, imparziale e fermo;
- s'impegnano a non cedere alla provocazione e a mantenere la calma;
- s'impegnano a rispettare sempre il principio di proporzionalità in caso di mancato rispetto dei regolamenti;
- s'impegnano a spiegare alle persone detenute le regole e le misure disciplinari previste in caso di non rispetto;
- s'impegnano a rispettare sempre i diritti di procedura e quelli della persona detenuta;
- sono consapevoli dell'obbligo di prestare assistenza;
- sono consapevoli che collocare le persone detenute in una cella di rigore costituisce una situazione d'eccezione;
- s'impegnano ad assegnare la massima priorità alla protezione di se stessi e di terzi nelle situazioni di crisi o d'emergenza;
- s'impegnano a prevenire – per quanto possibile – le crisi e a evitare che si aggravino;
- s'impegnano a partecipare regolarmente ad allenamenti tesi a esercitare le misure d'emergenza;
- sono disposti a non lasciarsi provocare e a mantenere una buona comunicazione con i colleghi;
- s'impegnano ad annotare in modo obiettivo le osservazioni fatte durante uno spostamento o un'uscita;
- s'impegnano ad analizzare i rischi legati a uno spostamento esterno o a un'uscita accompagnata in modo interdisciplinare e con le persone competenti;
- sono consapevoli dell'importanza di rispettare scrupolosamente le regole di sicurezza;
- s'impegnano ad agire con fermezza in caso d'emergenza, conformemente alle direttive interne ed esterne;
- s'impegnano a espletare funzioni di accompagnamento e di sorveglianza con professionalità e fermezza;
- 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;
- s'impegnano a prestare particolare attenzione ai gruppi di visitatori speciali;
- 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/ gli aspetti sospetti e procedere a controlli più dettagliati conformemente alle procedure interne;
- essere consapevoli che il divieto di consumare stupefacenti è legato alla sicurezza e di conseguenza eseguono i controlli necessari seguendo le istruzioni;
- identificare i comportamenti devianti che mettono in pericolo la salute, legati a un presunto consumo di stupefacenti e altri prodotti vietati e applicare la procedura (d'urgenza) prevista;
- constatare la scomparsa di persone detenute quando eseguono i controlli di presenza, e avviare la procedura corrispondente;
- esaminare in qualsiasi momento le proprie responsabilità e competenze e dedurne l'approccio da adottare;
- fare buon uso del margine d'apprezzamento;
- sorvegliare attentamente lo stato emozionale delle persone detenute in cella di rigore, e indentificare i sintomi di una situazione d'urgenza;
- valutare correttamente le situazioni di crisi e d'urgenza, e avviare immediatamente la rispettiva procedura d'urgenza conformemente alle istruzioni;
- 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;
- riconoscere i comportamenti a rischio o delittuosi e trasmettere le loro conclusioni alle persone competenti;
- valutare correttamente gli imprevisti o le violazioni alle regole, e adottare misure adeguate;
- identificare le situazioni critiche durante le visite e reagire in modo adeguato;
- riflettere alla loro presentazione in quanto rappresentanti dello Stato.

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

##### **Competenze**

Gli agenti di custodia identificano le sofferenze fisiche e i comportamenti particolari dovuti a turbe psichiche e trasmettono le relative informazioni agli specialisti competenti. In caso di urgenza medica, intervengono e allertano i servizi competenti. Gestiscono in maniera adeguata i problemi di salute poco gravi. Sono sensibilizzati alle esigenze speciali dei gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili e agiscono con loro in modo adeguato. Verificano che i medicinali siano assunti nel pieno rispetto delle istruzioni del personale sanitario. Rispettano i diritti della personalità e i bisogni particolari in materia di protezione delle persone detenute, ivi compreso in materia di sessualità.

##### **Esempi di situazioni professionali tipiche**

Identificare e valutare le sofferenze fisiche e i comportamenti particolari dovuti a turbe psichiche e, se del caso, informare gli specialisti competenti

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 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.

### Dare l'allarme nelle situazioni d'urgenza medica e intraprendere le prime misure d'urgenza

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 condotta in ospedale, gli agenti di custodia seguono le procedure previste nelle direttive interne.

### **Specifica delle competenze da acquisire / dei criteri legati alle prestazioni**

#### ***Capacità di attuazione***

Gli agenti di custodia sono in grado di...

- identificare i problemi somatici e i comportamenti insoliti o particolari dovuti a turbe psichiche, annotarli e trasmettere le relative informazioni ai servizi competenti;
- intervenire in modo professionale in caso di urgenza medica;
- gestire in modo adeguato i problemi di salute poco gravi;
- agire in modo adeguato con i gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili;
- distribuire i medicinali preparati dal personale sanitario rispettando le istruzioni;
- tenere conto dei diritti della personalità e dei bisogni particolari in materia di protezione delle persone detenute, ivi compreso in materia di sessualità.

#### ***Conoscenze, comprensione***

Gli agenti di custodia hanno...

- conoscenze di base in merito alle malattie somatiche e psichiche, e ai loro sintomi;
- ottime conoscenze pratiche in merito alle direttive interne relative alle misure di protezione contro le malattie infettive e alle procedure d'urgenza;
- conoscenze approfondite delle istruzioni e procedure d'urgenza medica interne;
- buone conoscenze pratiche in merito al primo intervento e alle misure immediate per salvare la vita;
- conoscenze di base in materia di medicinali, e buone conoscenze delle direttive interne relative alla somministrazione di medicinali;

- una conoscenza dettagliata dei bisogni e della gestione di gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili;
- una buona comprensione delle diverse forme di sessualità che si esprimono in carcere.

### ***Atteggiamento, valori, motivazione***

Gli agenti di custodia...

- s'impegnano a informare i servizi competenti, per es. il servizio medico, in caso di manifestazioni sospette di tipo somatico o psichico;
- s'impegnano a prestare particolare attenzione ai sintomi di rischi suicidari, ad annotare i sintomi sospetti e a informare senza indugio i servizi competenti, conformemente alle direttive interne;
- sono consapevoli del loro obbligo di prestare assistenza e dell'importanza di sorvegliare costantemente e prendere nota dello stato di salute delle persone detenute;
- s'impegnano, in caso di urgenza medica, a prestare i primi soccorsi e a prendere misure immediate per salvare la vita, pur badando alla propria sicurezza e alla sicurezza altrui;
- s'impegnano a mantenere la calma e ad agire in maniera ponderata nelle situazioni d'urgenza;
- s'impegnano, in caso di urgenza medica, ad allertare i servizi interni ed esterni competenti o ad assicurarsi che l'allerta sia stata data;
- s'impegnano ad agire nei limiti delle loro competenze;
- s'impegnano ad adottare un atteggiamento adeguato con i gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili, a evitare le situazioni di provocazione, e a proteggerli dagli attacchi;
- sono consapevoli di dover adottare un atteggiamento corretto e non discriminatorio;
- s'impegnano a mostrarsi comprensivi e pazienti quando collaborano con persone detenute particolarmente vulnerabili, e a far fronte ai comportamenti scorretti con professionalità;
- s'impegnano a rispondere alle esigenze specifiche dei gruppi di detenuti particolarmente vulnerabili, e a cercare delle soluzioni tenendo conto delle condizioni-quadro interne;
- s'impegnano a distribuire i medicinali conformemente alle istruzioni, con precauzione, e verificando che hanno consegnato il medicamento al buon destinatario e che i medicinali sono stati ingeriti;
- s'impegnano a chiarire sempre le incoerenze/ incertezze e a non agire in modo arbitrario;
- sono consapevoli dell'importanza di seguire rigorosamente le istruzioni concernenti la distribuzione e l'assunzione di medicinali;
- s'impegnano a trattare il tema della sessualità con rispetto e obiettività;
- sono consapevoli dell'importanza di applicare un regolamento adeguato con i delinquenti sessuali;

- s'impegnano a identificare i comportamenti sessuali devianti e prendono provvedimenti.

### ***Metacognizione***

Gli agenti di custodia sono in grado di...

- valutare gli stati psichici o somatici e informare i servizi interessati;
- valutare le situazioni d'urgenza medica e adottare immediatamente misure adeguate;
- identificare rapidamente l'abuso di medicinali e informare i servizi competenti;
- valutare in maniera professionale i problemi di salute poco gravi e fare ricorso al servizio medico in caso di dubbio;
- valutare correttamente i comportamenti scorretti e i comportamenti devianti dei gruppi di persone detenute particolarmente vulnerabili, e definire misure adeguate in consultazione con terzi;
- identificare le incoerenze e informare senza indugio il personale medico;
- valutare le situazioni delicate e adottare provvedimenti in conformità con i regolamenti interni.

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

### **Competenze**

Gli agenti di custodia svolgono le proprie missioni in maniera professionale. Sono consapevoli che un sovraccarico di lavoro è possibile e accordano molta importanza alla ricerca di un equilibrio che consenta loro di rimanere in buona salute. Gli agenti di custodia sono consapevoli dell'importanza della cooperazione interdisciplinare nel loro lavoro. Si adoperano per mantenere una buona cooperazione con il gruppo, la gerarchia, e i partner interni ed esterni.

### **Esempi di situazioni professionali tipiche**

#### Gestire le proprie missioni in maniera professionale

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 ad 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 comportamento in funzione della situazione (per es. passano dall'inquadramento alla sorveglianza). Rimettono regolarmente in causa la percezione che hanno della propria missione e del proprio atteggiamento (e conoscono diversi mezzi efficaci a tal fine), e adattano il proprio comportamento se necessario.

Gli agenti di custodia gestiscono in maniera professionale i conflitti legati agli obiettivi e alle missioni e li affrontano in maniera obiettiva. Riflettono soli e in gruppo ai loro valori e a quelli della loro professione (lavoro con una clientela forzata), e li rappresentano all'esterno.

#### 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. Mantengono relazioni attive con loro e comunicano in maniera professionale. Nell'ambito della collaborazione, conoscono i limiti delle loro competenze e li rispettano.

## **Specifica delle competenze da acquisire / dei criteri legati alle prestazioni**

### ***Capacità di attuazione***

Gli agenti di custodia sono in grado di ...

- gestire le proprie missioni in maniera professionale;
- sorvegliare risorse e stato di salute personali in ambito professionale;
- collaborare in maniera professionale con il gruppo, la gerarchia, e i partner interni ed esterni.

### ***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);
- una buona comprensione delle proprie missioni professionali;
- conoscenze approfondite in materia di gestione delle risorse personali;
- un insieme di misure efficaci per far fronte alle situazioni logoranti;
- conoscenze approfondite nel campo della comunicazione;
- ottime conoscenze pratiche in materia di processi di lavoro efficaci;
- una buona comprensione dei gradi di escalation e della messa in opera di strategie per calmare la situazione;
- conoscenze approfondite delle proprie missioni, competenze e responsabilità;
- ottime conoscenze pratiche riguardo la conduzione dei colloqui e la negoziazione;
- conoscenze approfondite in materia di collaborazione interdisciplinare;
- buone conoscenze dei partner esterni e dei servizi che propongono.



### ***Atteggiamento, valori, motivazione***

Gli agenti di custodia...

- s'impegnano a svolgere le proprie missioni dando prova di obiettività, correttezza e fermezza;
- s'impegnano a constatare e gestire i conflitti legati agli obiettivi e alle missioni in maniera professionale e obiettiva;
- s'impegnano ad agire sempre secondo i propri valori e quelli della loro professione, personificandoli all'esterno in maniera esemplare;
- sono consapevoli di dover agire in maniera professionale per compiere le loro missioni;
- s'impegnano a trovare un equilibrio tra vita professionale e vita privata;
- 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;
- sono consapevoli dell'importanza di discutere delle loro esperienze con i colleghi e di preservare la coesione del gruppo;
- s'impegnano ad affrontare il comportamento problematico di un membro del gruppo e a cercare insieme una soluzione;
- s'impegnano ad annotare minuziosamente le osservazioni e informazioni in un rapporto, al fine di garantire il flusso di informazioni;
- s'impegnano ad affrontare le divergenze d'opinione direttamente con la gerarchia e a cercare delle soluzioni;
- s'impegnano a seguire coscienziosamente le istruzioni della gerarchia;
- s'impegnano a mantenere in maniera attiva e sistematica delle relazioni con partner interni ed esterni, e a cooperare e comunicare in modo professionale;
- s'impegnano a rimanere entro i limiti delle loro competenze.

### ***Metacognizione***

Gli agenti di custodia sono in grado di ...

- analizzare le situazioni sia quotidiane sia eccezionali, valutare i problemi in maniera globale e tenendo conto delle direttive interne, al fine di decidere quali provvedimenti prendere con cognizione di causa;
- rimettere regolarmente in questione la loro maniera d'agire, il loro atteggiamento sul lavoro, la concezione che hanno delle loro missioni, e adattare, o correggere se necessario, il proprio comportamento di conseguenza;

- riflettere al modo in cui gestiscono la propria energia, e se necessario porre dei limiti o chiedere aiuto;
- analizzare nel dettaglio le dinamiche di gruppo e definire misure adeguate;
- analizzare in maniera critica le opinioni divergenti riguardo gli ordini, al fine di spiegare con argomentazioni fondate le loro proposte che puntano allo sviluppo e al miglioramento;
- comprendere l'utilità della collaborazione interdisciplinare e di preservare la collaborazione con la rete di collaboratori.

## 7. Allegato 2 Glossario<sup>3</sup>

Domanda di ricusazione	Con il termine domanda di ricusazione s'intende la domanda di nomina di un perito diverso da quello assegnato a un esame.
Competenze operative professionali	<p>La competenza è la capacità dell'individuo di risolvere efficacemente determinati problemi e di far fronte a situazioni concrete esigenti e definite.</p> <p>La competenza operativa è la capacità di un individuo di prestare con successo un'attività professionale, mobilitando le risorse a sua disposizione in termini di capacità personali, metodologiche, professionali e sociali.</p>
Profilo professionale	Il profilo professionale è una descrizione sintetica della professione (1–1,5 pagine A4), ossia del campo d'attività (gruppi target, interlocutori, clienti), delle principali competenze operative o dei criteri legati alle prestazioni nonché dei requisiti per l'esercizio della professione (autonomia, creatività/innovazione, ambiente di lavoro, condizioni di lavoro). Illustra inoltre il contributo della professione alla sostenibilità economica, sociale ed ecologica. Il profilo professionale è parte integrante del regolamento d'esame (obbligatorio) e delle direttive (facoltativo).
Criterio di valutazione	Un criterio di valutazione indica secondo quale scala viene valutata una competenza. Tale scala tiene conto delle conoscenze professionali e delle capacità richieste. I criteri sono formulati prima dell'esame e indicano le aspettative, le prestazioni e le competenze richieste, che consentono di ottenere un risultato soddisfacente. Servono come base alla correzione o alla valutazione dell'esame.
Incidenti critici	Gli incidenti critici costituiscono un tipo d'esame. Un incidente critico descrive una situazione professionale che può essere risolta grazie a certe competenze. Il candidato è confrontato a una situazione pratica e descrive il suo approccio concreto.
Attestato professionale federale APF	Titolo conseguito al superamento di un esame federale di professione.
Certificato federale di formazione pratica CFP	Titolo conseguito al termine di una formazione professionale di base biennale.
Attestato federale di capacità AFC	Titolo conseguito al termine di una formazione professionale di base triennale o quadriennale.

<sup>3</sup> Alcuni termini sono tratti dal glossario della SEFRI.

Studio di caso	Lo studio di caso costituisce un tipo di prova che mette il candidato di fronte a una situazione pratica complessa che lo obbliga a eseguire diverse operazioni l'una dopo l'altra. Queste diverse operazioni sono tratte dai principali processi e missioni della professione ed esigono per esempio l'analisi di una determinata situazione, la formulazione di conclusioni, l'elaborazione di un concetto o di applicazioni concrete.
Simulazioni operative	Le simulazioni operative costituiscono un tipo di prova in cui si chiede al candidato di eseguire concretamente le attività professionali di routine in un ambiente simulato o di descrivere l'approccio che adotterebbe.
Orientamento alle competenze	Per «orientamento alle competenze» s'intende l'impostazione dei titoli federali e delle offerte di formazione sulla base delle competenze operative. I futuri professionisti non devono solo conoscere fatti, ma essere in grado di applicare le loro conoscenze in situazioni specifiche nelle quali devono svolgere compiti inusuali o affrontare problemi che non sono correttamente definiti o che richiedono la collaborazione con altre persone e implicano un elevato grado di responsabilità.
Competenza relativa alla capacità di attuazione	→ Competenza (operativa) legata alla capacità di attuazione. Si tratta di un'attività/approccio concreto in una situazione professionale.
Competenza relativa alle conoscenze / alla comprensione	→ Competenza (operativa) legata alle conoscenze specializzate di un individuo. Comprende, per es., le conoscenze specialistiche, le basi teoriche, nonché le conoscenze metodologiche e dei processi.
Competenza relativa all'atteggiamento e alla motivazione	→ Competenza (operativa) legata agli aspetti motivazionali necessari alla volontà d'agire.
Competenza legata alla metacognizione	→ Competenza (operativa) legata alla capacità di riflessione e d'analisi necessaria alla gestione professionale di un dato comportamento.
Mini-casi	I mini-casi costituiscono un tipo di prova. Si espongono al candidato eventi o situazioni problematiche tratte dal quotidiano dell'agente di custodia. Il candidato deve spiegare come agirebbe e per quali ragioni.
Modello «sistema classico»	Il modello «sistema classico» è costituito da un esame che, sulla base di un campione rappresentativo, verifica nel modo più completo possibile le principali competenze operative in base al profilo di qualificazione.

---

Organizzazione del mondo del lavoro (oml)	Per organizzazioni del mondo del lavoro si intendono parti sociali, associazioni professionali, altre organizzazioni competenti e altri operatori della formazione professionale. Le organizzazioni a carattere puramente scolastico non sono considerate oml. Le oml rappresentano da sole o insieme ad altre oml l'organo responsabile degli esami federali.
Periti d'esame	I periti d'esame hanno l'incarico di preparare e svolgere esami o parti d'esame a nome dell'organo responsabile. Sono esperti qualificati del settore in questione.
Regolamento d'esame	Il regolamento d'esame è il documento di riferimento normativo per gli esami di professione e gli esami professionali superiori. Viene redatto sulla base del modello. Il regolamento d'esame deve essere approvato dalla SEFRI.
Gioco di ruolo	Il gioco di ruolo costituisce un metodo di valutazione in cui si simula un dialogo incentrato sul contesto professionale del candidato. Il dialogo può fondarsi sia sul confronto sia sulla collaborazione. Il candidato interpreta sempre il ruolo dell'agente di custodia.
Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI	La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione è l'autorità federale che approva i regolamenti d'esame ed esercita la sorveglianza sugli esami federali di professione e sugli esami professionali federali superiori. Per ulteriori informazioni: <a href="http://www.sbf.admin.ch">www.sbf.admin.ch</a> .
Organo responsabile	L'organo responsabile si occupa dello sviluppo, della diffusione e dell'aggiornamento periodico del regolamento e delle direttive. Si occupa inoltre della convocazione alle prove dell'esame federale di professione e dell'organizzazione dell'esame federale. L'organo responsabile comprende una o più organizzazioni del mondo del lavoro (oml). In generale, l'organo responsabile è attivo a livello nazionale ed è presente sull'insieme del territorio svizzero.
Analisi di videoregistrazioni	Le analisi di videoregistrazioni costituiscono un tipo di prova in cui il candidato guarda dei filmati tratti dal contesto professionale al fine di osservare e analizzare il comportamento delle persone filmate. In seguito, svolge un colloquio con i periti d'esame.
Direttive	Le Direttive contengono informazioni più approfondite sul regolamento d'esame. Vengono emanate dalla commissione d'esame, dalla commissione per la garanzia della qualità o dall'organo responsabile e hanno la funzione di spiegare meglio ai candidati il contenuto del regolamento. A differenza di quest'ultimo, le Direttive non contengono disposizioni normative. Devono essere redatte in modo da permettere il superamento

---

---

dell'esame anche a chi non ha frequentato il corso, ovvero i criteri di valutazione (o i criteri legati alle prestazioni) devono essere definiti per ogni parte d'esame.

---

Domande sulle  
conoscenze e la  
comprensione

Le domande sulle conoscenze e la comprensione costituiscono un metodo di valutazione che fa parte di un esame scritto. Questo metodo comprende domande chiuse (domande sì/no, scelta unica, scelta multipla, domande d'associazione, domande di sequenze logiche) e domande aperte (domande su un testo, domande su una situazione).

---