Programma corso per addetti/e ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo
(DA ADEGUARE ALLE SPECIFICHE DELIBERE DI COMPETENZA TERRITORIALE)

DESCRIZIONE PROFILO

L'addetto/a ai servizi di controllo opera in luoghi aperti al pubblico dove si svolgono attività di intrattenimento e di pubblico spettacolo, nei pubblici esercizi, negli spazi parzialmente e temporaneamente utilizzati a fini privati, ma comunque aperti al pubblico.

Svolge un'azione di controllo dei luoghi in generale, al momento dell'accesso del pubblico e all'interno dei locali, per verificare il rispetto delle disposizioni, prescrizioni o regole di comportamento stabilite da soggetti pubblici e privati, anche a tutela dell'incolumità e della salute delle persone.

RIFERIMENTI GIURIDICI

La figura di addetto/a ai servizi di controllo è stata istituita con l'articolo 3 della legge 94 del 15 luglio 2009 recante "Disposizioni in materia di sicurezza pubblica". L'addetto/a ai servizi di controllo deve essere iscritto/a in apposito elenco della Prefettura - ufficio territoriale del Governo. I requisiti d'iscrizione sono stabiliti dall'articolo 1, comma 4, del Decreto Ministero dell'Interno del 6 ottobre 2009.

CONOSCENZE (corso di 90 ore)

MACRO AREE
(D.M. 6 ottobre 2009)

AREA GIURIDICA (con riguardo in particolare alla materia dell'ordine e della sicurezza pubblica, ai compiti delle Forze di polizia e delle polizie locali, alle disposizioni di legge e regolamentari che disciplinano le attività di intrattenimento di pubblico spettacolo e di pubblico esercizio)

AREA TECNICA (con particolare riguardo alla conoscenza delle disposizioni in materia di prevenzione degli incendi, di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di nozioni di primo soccorso sanitario)

AREA PSICOLOGICO-SOCIALE (avuto riguardo in particolare alla capacità di concentrazione, di autocontrollo e di contatto con il pubblico, alla capacità di adeguata comunicazione verbale, alla consapevolezza del proprio ruolo professionale, all'orientamento al servizio e alla comunicazione anche in relazione alla presenza di persone diversamente abili)

1

AREA GIURIDICA

(con riguardo in particolare alla materia dell'ordine e della sicurezza pubblica, ai compiti delle Forze di polizia e delle polizie locali, alle disposizioni di legge e regolamentari che disciplinano le attività di intrattenimento di pubblico spettacolo e di pubblico esercizio)

A) Socializzazione

- ❖ Presentazione docenti, coordinatori/trici, tutor, partecipanti
- ❖ Raccolta aspettative e motivazioni
- ❖ Presentazione del corso e degli obiettivi generali
- ❖ Analisi dei criteri di idoneità
- ❖ Ruolo chiave delle principali associazioni di categoria e sindacali

B) Normativa in materia di sicurezza pubblica e privata

- ❖ Testo Unico delle leggi di pubblica sicurezza (Regio Decreto del 18 giugno 1931 n. 773) e Regolamento di esecuzione del TULPS (Regio Decreto del 6 maggio 1940 n. 635)
- ❖ Nuovo Regolamento TULPS 4 agosto 2008 n. 153
- ❖ La Sicurezza Pubblica : l'agente di pubblica sicurezza, mansioni e attività
- ❖ La Sicurezza Privata : : gli operatori di istituti di investigazione e di vigilanza privata

- ❖ Differenze tra l'agente di pubblica sicurezza e l'operatore di sicurezza privata (x riprendere lez prec.)
- ❖ Gli istituti di vigilanza privata. L'investigazione privata
- ❖ La legge 94 del 15 luglio 2009 e il decreto attuativo del 6 ottobre 2009
- ❖ Funzioni e attribuzioni dell'addetto ai servizi di controllo.
- ❖ Collaborazione con le forze di polizia.

- ❖ Norme penali e responsabilità. Cenni ai principali reati attinenti : violenza; danneggiamento, Rissa, Lesioni, Furto, esercizio abusivo della professione, omissione di soccorso, offesa e resistenza a pubblico ufficiale, Detenzione e porto abusivo d'armi, insolvenza fraudolenta, detenzione di sostanze stupefacenti, minaccia.;
- ❖ La facoltà di arresto da parte dei privati – artt.-383 CPP
- ❖ Art. 52 cp (legittima difesa), norma cardine dell'attività svolta dagli operatori

C) Leggi e regolamenti che disciplinano le attività di intrattenimento, di pubblico spettacolo e di pubblico esercizio

- ❖ TULPS e relativo regolamento di esecuzione per la parte riguardante i locali di pubblico spettacolo
- ❖ Circolare del Ministero dell'Interno, Direzione Generale dei servizi antincendi 15 febbraio 1951 n.16 "Norme di procedura per la costruzione o modificazione di locali di pubblico spettacolo"
- ❖ Decreto Ministero dell'Interno del 19 agosto 1996 recante approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, costruzione ed esercizio dei locali di intrattenimento e di pubblico spettacolo
- ❖ Decreto Ministero dell'Interno 6 marzo 2001 "Modifiche ed integrazioni al decreto del Ministro dell'interno 19 agosto 1996 relativamente agli spettacoli e trattenimenti a carattere occasionale svolti all'interno di impianti sportivi, nonché all'affollamento delle sale da ballo e discoteche.

AREA TECNICA

(con particolare riguardo alla conoscenza delle disposizioni in materia di prevenzione degli incendi, di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di nozioni di primo soccorso sanitario)

D) Normativa sulla tutela della salute e sicurezza di lavoratori/trici in tutti i settori di attività privati o pubblici

- ❖ La gestione operativa della Security e della Safety sulla base della nuova normativa di P.S.
- ❖ Evoluzione della normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro: dalle leggi degli anni cinquanta al Testo Unico (decreto legislativo del 9 aprile 2008 n. 81 e successive integrazioni e correzioni come da decreto legislativo del 3 agosto 2009 n. 106).
- ❖ La filosofia del testo unico
- ❖ Impianti, strumenti e dispositivi di sorveglianza, protezione e sicurezza
- ❖ Organizzazione della sicurezza e sistemi di gestione
- ❖ Le figure della sicurezza
- ❖ Il sistema delle relazioni e della comunicazione
- ❖ Ruolo dell'informazione e della formazione

E) Primo soccorso

- ❖ Elementi di primo soccorso sanitario (contenuti di massima come da Decreto del Ministero della salute del 15 luglio 2003 n. 388)
- ❖ La gestione delle situazioni di emergenza
- ❖ Cenni sui rischi legati all'uso e all'abuso di sostanze stupefacenti e di alcool
- ❖ Malattie trasmissibili sessualmente

F) Prevenzione incendi

- ❖ Elementi di prevenzione incendi (contenuti di massima come da Decreto ministeriale del 10 marzo 1998)
- ❖ La gestione delle situazioni di emergenza
- La situazione di ordinarietà
 - saper effettuare i controlli per la verifica del mantenimento efficiente degli impianti di estinzione incendi all'interno dello stabilimento;
 - controllare la piena efficienza dei materiali e delle attrezzature di protezione individuale;
 - essere in grado di vigilare nei locali al fine di evitare le cause di rischio;
- La situazione d'emergenza
 - saper rendere operativi i reparti d'emergenza
 - saper fronteggiare qualunque situazione d'emergenza

G) Teoria e Pratica della sicurezza sussidiaria

- ❖ La sicurezza: filosofia e cultura, evoluzione e prospettive

- ❖ Distinzione tra sicurezza pubblica e sicurezza privata: ruoli e attività
- ❖ Distinzione tra sicurezza attiva e passiva, statica e dinamica
- ❖ Concetto di prevenzione, deterrenza, intervento
- ❖ Ambiti di azione: vigilanza, investigazioni e acquisizione informazioni, security
- ❖ L'organizzazione della prevenzione e dell'operato investigativo
- ❖ Informazione sui piani di sicurezza e sulle relative modalità di attuazione
- ❖ Tecniche di osservazione dei punti di accesso e protezione dell'area di presidio
- ❖ Le verifiche comportamentali a distanza
- ❖ Procedure di comunicazione e protocolli di intervento
- ❖ Controllo afflusso e deflusso, titoli di pagamento, barriere, diritti d'autore
- ❖ Tecniche di interposizione (contenimento, difesa passiva, sicurezza di terzi)
- ❖ Gli operatori della sicurezza privata : ambiti operativi
- ❖ Evoluzione e prospettive

H) Tecnica della sicurezza sussidiaria

Area Security

- ❖ Informazione sui piani di sicurezza e sulle relative modalità di attuazione
- ❖ Tecniche di osservazione dei punti di accesso e protezione dell'area di presidio
- ❖ Procedure di comunicazione e protocolli di intervento
- ❖ Controllo afflusso e deflusso, titoli di pagamento, barriere, diritti d'autore
- ❖ Tecniche di interposizione (contenimento, difesa passiva, sicurezza di terzi)
- ❖ MGA (metodo globale autodifesa)
- ❖ La collaborazione con le FF.OO. e con i principali operatori della sicurezza (VV.FF., 118, ecc.)

Area Info-investigazione

- ❖ Criteri distintivi dell'investigazione e della vigilanza
- ❖ L'organizzazione della prevenzione e dell'operato investigativo
- ❖ Le verifiche comportamentali a distanza e le principali tecniche di osservazione statica e dinamica

H1) Consapevolezza di sé e del proprio ruolo professionale

- ❖ Il proprio ruolo professionale rispetto a stato, pubblico, privato, inter pares
- ❖ La posizione giuslavoristica dell'addetto/a ai servizi di controllo
- ❖ Autopercezione (chi sono e cosa faccio) ed etero percezione (chi è e cosa fa) dell'addetto/a ai servizi di controllo.
- ❖ La responsabilità all'interno della situazione lavorativa
- ❖ Norme sulla tutela della privacy
- ❖ Deontologia professionale
- ❖ La posizione giuslavoristica dell'addetto/a ai servizi di controllo
- ❖ L'accordo collettivo nazionale per gli operatori della sicurezza e il futuro CCNL

3

AREA PSICOLOGICO-SOCIALE

(avuto riguardo in particolare alla capacità di concentrazione, di autocontrollo e di contatto con il pubblico, alla capacità di adeguata comunicazione verbale, alla consapevolezza del proprio ruolo professionale, all'orientamento al servizio e alla comunicazione anche in relazione alla presenza di persone diversamente abili)

I) Fondamenti di psicologia sociale

- ❖ La ritualità della massa e le caratteristiche delle varie forme di divertimento
- ❖ Le nuove forme di divertimento
- ❖ Stili di vita e di consumo di persone adolescenti, giovani, adulte
- ❖ Tecniche di osservazione e analisi del contesto e dell'ambiente
- ❖ Gli stili comunicativi : aggressivo, passivo, assertivo
- ❖ Le situazioni di conflitto:origini personali, modi di esprimere il conflitto ed i comportamenti che lo alimentano e lo sedano.
- ❖ La gestione del conflitto:il disagio, prevenire le difficoltà, riconoscerle, gestirle
- ❖ Riconoscimento precoce delle criticità (abuso di sostanze, aggressività, difficoltà interculturali, bullismo, violenza sessuale agita o subita)
- ❖ Metodi e tecniche di mediazione e negoziazione
- ❖ Negoziazione competitiva e collaborativa
- ❖ Nozioni comportamentali in presenza di elementi sospetti
- ❖ Elementi di psicologia applicati alla difesa passiva

J) Comunicazione professionale e gestione della relazione

- ❖ La comunicazione come processo sociale
- ❖ Stili comunicativi e strategie comunicative
- ❖ Gli elementi e i canali della comunicazione
- ❖ La comunicazione efficace: analisi degli errori comunicativi e fattori di successo
- ❖ La comunicazione verbale e non verbale
- ❖ Ostacoli alla comunicazione (percezioni, stereotipi, discriminazioni)
- ❖ Gestione della relazione (con utente/cliente/contesto lavorativo e sociale)
- ❖ Il pensiero dell'altro: la gestione delle presupposizioni

K) CONFRONTO IN AULA RELATIVO ALLE ESPERIENZA DEI PARTECIPANTI

ESAME FINALE

Competenza:Effettuare i controlli preliminari di luoghi di intrattenimento e pubblico spettacolo

Capacità

- Riconoscere le aree di presidio di propria competenza attraverso un esame preliminare della zona da controllare
- Applicare le principali tecniche di osservazione dei punti di accesso e protezione dell'area di presidio
- Applicare tecniche per verificare la presenza di sostanze illecite e oggetti proibiti
- Applicare procedure di tutela dell'incolumità delle persone
- Applicare protocolli di intervento in situazioni di emergenza
- Individuare i soggetti da coinvolgere in funzione delle situazioni specifiche (forze dell'ordine, personale medico, vigili del fuoco)
- Applicare le procedure di comunicazione adeguate con i soggetti responsabili dell'ordine pubblico e della sicurezza

Competenza Effettuare controlli all'atto dell'accesso del pubblico

Capacità

- Applicare le principali tecniche di osservazione dei punti di accesso e protezione dell'area di presidio
- Applicare tecniche di regolamentazione dei flussi di pubblico
- Applicare tecniche di verifica dei titoli e del possesso dei requisiti di accesso
- Adottare tecniche di controllo sommario visivo delle persone per individuare soggetti che possono presentare particolari stati di alterazione o disagio e per verificare l'eventuale introduzione di sostanze illecite, oggetti proibiti, materiale pericoloso
- Applicare le tecniche di comunicazione, dissuasione e persuasione più adeguate al contesto specifico
- Applicare procedure di tutela dell'incolumità delle persone
- Applicare protocolli di intervento in situazioni di emergenza
- Individuare i soggetti da coinvolgere in funzione delle situazioni specifiche (forze dell'ordine, personale medico, vigili del fuoco)
- Applicare le procedure di comunicazione adeguate con i soggetti responsabili dell'ordine pubblico e della sicurezza

Competenza Effettuare controlli all'interno del locale

Capacità

- Applicare procedure di tutela dell'incolumità delle persone
- Applicare protocolli di intervento in situazioni di emergenza
- Individuare i soggetti da coinvolgere in funzione delle situazioni specifiche (forze dell'ordine, personale medico, vigili del fuoco)
- Applicare le procedure di comunicazione adeguate con i soggetti responsabili dell'ordine pubblico e della sicurezza
- Verificare il rispetto di disposizioni, prescrizioni, regole di comportamento
- Identificare soggetti e situazioni problematiche
- Riconoscere i comportamenti delle persone e le dinamiche relazionali rispetto allo specifico contesto
- Individuare l'approccio comportamentale più efficace a gestire positivamente una situazione di conflitto, scontro e ostilità
- Applicare le tecniche di comunicazione, dissuasione e persuasione più adeguate al contesto specifico e più funzionali a moderare le parti coinvolte

I corsi saranno svolti da agenzie formative debitamente accreditate localmente come da delibere delle singole regioni e/o province.

Capienza Corsi :

numero partecipanti minimo 22 - massimo 25

Tempistiche dei corsi :

I corsi si svolgeranno, salvo diverse disponibilità delle agenzie, in due serate settimanali di circa 3\4 ore cadauna.