



Safety presso Swisscom

Regola "Violenza sul posto di lavoro" (066)

© SiBe Safety Swisscom Konzern

swisscom

C1 Public



Safety presso Swisscom

Regola "Violenza sul posto di lavoro" (066)



Definizione

- La «**Violenza dall'esterno**» può essere di natura fisica o verbale (**offese/minacce**). Essa viene esercitata da terzi (ad es. clienti) nei confronti di persone sul posto di lavoro e può nuocere alla salute, alla sicurezza o al benessere, oltre a essere una causa significativa di stress da lavoro. La violenza può avere anche motivi religiosi o sessuali.

Rischi / cause

- Scortesia, mancanza di rispetto. Aggressione (fisica o verbale). Intenzione di danneggiare / ferire. Termine generico, stress da lavoro.



Safety presso Swisscom

Regola "Violenza sul posto di lavoro" (066)

Regole di comportamento

...in caso di contatto diretto

- Mantenere la calma ...ma mostrare gentilezza, competenza, chiarezza» nessuna escalation!**
- Prendere sul serio ...non mostrare paura**
Evitare che l'aggressore si senta a suo agio nel proprio ruolo
- Chiedere! Chiarire le richieste / i desideri**
Scoprire il motivo della visita, mostrare interesse » tranquillizza!
- Contatto visivo, colloquio personale**
Creare consapevolezza: conflitto con l'azienda, non con me
- Riconoscere le intenzioni**
Quali obiettivi? Perché? Quali mezzi e vie?
- Cercare soluzioni creative**
Trovare un punto di accordo nella ricerca di una soluzione
- PRIMA dell'escalation (azioni di violenza...)**
Cercare aiuto » colleghi, superiori
- In caso di emergenza**
Allertare la polizia
- Legittima difesa fisica solo in caso di assoluta necessità!**
- Elaborare l'incidente...**
Informare il proprio superiore e procedere conformemente alla «Lista di controllo per il comportamento in seguito a minaccia, violenza, aggressione»



Violenza
sul posto di lavoro

...al telefono

- Mantenere la calma**
gentilezza, competenza, chiarezza » nessuna escalation!
- Prendere sul serio, essere pazienti...**
ascoltare con attenzione, non interrompere
- Ascoltare con attenzione ...**
Linguaggio, modulazione della voce, rumori di sottofondo
- Mantenere il dialogo**
Raccogliere informazioni
- Riconoscere le intenzioni**
Quali obiettivi/ricieste? Perché?
Cosa dovrebbe verificarsi, quando, dove e perché?
Perché Swisscom viene minacciata?
- Identificare la chiamata**
Stabilire / individuare l'identità (n. di telefono...)
- Cercare soluzioni creative**
Trovare un punto di accordo nella ricerca di una soluzione
- Elaborare l'incidente...**
Informare il proprio superiore ed eventualmente avviare i passi successivi (vedere anche la «Lista di controllo per il comportamento in seguito a minaccia, violenza, aggressione»)

Lista di controllo

per dopo...

- Protezione** **SUBITO!**
» Superiori / colleghi **P** POLIZIA ev.
- Assistenza medica** **SUBITO!**
» Visita
» Esito
» Referto medico » assicurazione/azione penale
- Informazione** **IL PIÙ RAPIDAMENTE POSSIBILE**
» Superiori
» Segnala un evento di sicurezza (Intranet)
- Supporto** **IL PIÙ RAPIDAMENTE POSSIBILE**
» Assistente / centrale di consulenza Care Gate
» Assistenza legale
» GHR Group Human Resources
- Notifica dell'infortunio** **ENTRO 10 GIORNI**
» Previdenza medica? **NO**
» Segnalazione! **SI** Assicuratore
- Sanzione** **ENTRO 15 GIORNI**
» Chiarimento **STOP**
» Denuncia / querela **ev. comunicare / sporgere** **P** ev. coinvolgere degli esperti
- Denuncia / azione penale** **ENTRO 3 MESI**
» Punibile ai sensi del CP? **NO**
» Querela! (SUP) **SI** Stazione di polizia più vicina

In caso di problemi sul posto di lavoro, di gestione dei conflitti ecc., è possibile contattare il Care Gate (centrale di consulenza Health & Care Expertise) 0800 680 860 / care.gate@swisscom.com