



# Safety presso Swisscom

Regola "Violenza sul posto di lavoro" (066)

© SiBe Safety Swisscom Konzern



# 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

- 1 Mantenere la calma ...ma mostrare gentilezza, competenza, chiarezza » nessuna escalation!
- 2 Prendere sul serio ...non mostrare paura Evitare che l'aggressore si senta a suo agio nel proprio ruolo
- 3 Chiedere! Chiarire le richieste / i desideri Scoprire il motivo della visita, mostrare interesse » tranquillizza!
- 4 Contatto visivo, colloquio personale Creare consapevolezza: conflitto con l'azienda, non con me
- 5 Riconoscere le intenzioni Quali obiettivi? Perché? Quali mezzi e vie?
- 6 Cercare soluzioni creative Trovare un punto di accordo nella ricerca di una soluzione
- 7 PRIMA dell'escalation (azioni di violenza..) Cercare aiuto » colleghi, superiori
- 8 In caso di emergenza Allertare la polizia
- 9 Legittima difesa fisica solo in caso di assoluta necessità!
- 10 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 1 gentilezza, competenza, chiarezza » nessuna escalation!
- Prendere sul serio, essere pazienti... 2 ascoltare con attenzione, non interrompere
- Ascoltare con attenzione ... 3 Linguaggio, modulazione della voce, rumori di sottofondo
- Mantenere il dialogo 4 Raccogliere informazioni
- Riconoscere le intenzioni 5 Quali obiettivi/richieste? Perché? Cosa dovrebbe verificarsi, quando, dove e perché? Perché Swisscom viene minacciata?
- Identificare la chiamata 6 Stabilire / individuare l'identità (n. di telefono...)
- Cercare soluzioni creative 7 Trovare un punto di accordo nella ricerca di una soluzione
- Elaborare l'incidente... 8 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...

<b>1</b>	<b>Protezione</b>	<b>SUBITO</b>	! » Superiori / colleghi	POLIZIA
<b>2</b>	<b>Assistenza</b>	<b>SUBITO</b>	Visita medica	✓ Esito
<b>3</b>	<b>Informazione</b>	<b>IL PIÙ RAPIDAMENTE POSSIBILE</b>	» Superiori	Segnala un evento di sicurezza (Intranet)
<b>4</b>	<b>Supporto</b>	<b>IL PIÙ RAPIDAMENTE POSSIBILE</b>	Assistente / centrale di consulenza Care Gate	Assistenza legale
<b>5</b>	<b>Notifica dell'infortunio</b>	<b>ENTRO 10 GIORNI</b>	Previdenza medica? NO	Segnalazione! → Assicuratore
<b>6</b>	<b>Sanzione</b>	<b>ENTRO 15 GIORNI</b>	Chiarimento STOP ev. coinvolgere degli esperti	Denuncia / querela → ev. comunicare → sporgere
<b>7</b>	<b>Denuncia / azione penale</b>	<b>ENTRO 3 MESI</b>	Punibile ai sensi del CP? NO	Querela (SUP) → 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