



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence swisscom au travail - Violenza sul posto di lavoro

1 Definizione di «Violenza sul posto di lavoro»

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.

2 Rischi / cause

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

3 Documenti di riferimento¹

Documenti di riferimento secondo il doc. SE-01354-C2-HD-Safety Gesetzeskompass e inoltre:

Varie	<ul style="list-style-type: none">• FACTS n. 24 dell'Agenzia europea per la sicurezza e la protezione della salute sul lavoro• «Prevenzione della violenza – un argomento di discussione per le amministrazioni pubbliche?» – cassa infortuni della Renania Settentrionale-Vestfalia
-------	---

4 Obiettivo della Safety-Regola

- combattere/ridurre lo stress causato dal lavoro e i suoi agenti scatenanti principali
- adottare le misure pratiche adatte (supporto tramite informazione / proposte)

5 Chi è colpito dalla «Violenza sul posto di lavoro»?

Secondo un'indagine condotta a livello europeo, il 4% della popolazione attiva professionalmente riferisce di essere stata vittima di attacchi da parte di terzi. Nella maggior parte dei casi si tratta di minacce, offese o di altre forme di violenza fisica. [Anche Swisscom è soggetta a questo rischio!](#)

Un ambito potenzialmente soggetto al rischio di violenza è il settore dei servizi (settori salute, traffico, commerciale, finanziario, formazione). Il contatto col cliente aumenta il rischio di esposizione alla violenza. In seno a Swisscom sono soprattutto toccate le seguenti UO²:

UO	Settore di attività
Customer Field Service (SAS)	Contatto con il cliente (personale), compreso l'esecuzione di attività presso il domicilio del cliente
Shops&Retails Channels (SAS)	Settore del commercio al dettaglio, contatto con il cliente (personale)
Rollout&Access (INI)	Contatto con il cliente (personale)
Call Centers	Contatto con il cliente (telefonico)

[Non sottovalutare: la violenza può provenire anche da parte di una persona interna!](#)

¹ Feedback GHR-COO-HCE Zurkirchen Adrian, 08.05.2019

² Base: Portfolio dei pericoli Safety BGL20 (C3)

Swisscom AG	Dok-ID	:	066-Safety-Regel IT	Regelwerkversion	:	1.1	Seite 1
Group Security	Gilt für	:	Swisscom AG	Gültig ab	:	01.11.2019	
	Verantw. Experte	:	SiBe-Safety Konzern	Verfügbare Sprachen	:	DE, FR, IT	
	Freigabe Stelle	:	SiBe-Safety Konzern	Zuordnung	:	SE-01374-C2-HD	



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

6 Conseguenze della violenza

In caso di violenza fisica, i danni e le ferite sono solitamente palesi. Tuttavia, anche gli effetti delle violenze verbali non vanno sottovalutati. **Essi sono paragonabili a quelli derivanti da una violenza fisica e possono causare insoddisfazione sul lavoro e compromettere fortemente l'efficienza.** Le conseguenze di episodi di violenza sono riscontrabili nelle vittime sia a breve che a lungo termine. Gli effetti sulla salute dipendono da diversi fattori e variano da individuo a individuo, spaziando dalla demotivazione e dall'orgoglio ferito (nell'attività esercitata) allo stress e danni fisici o psichici. Possono subentrare anche sintomi come gli stati d'ansia, le fobie e l'insonnia. In casi estremi può verificarsi un disturbo post-traumatico da stress.

7 Misure preventive

A. Ambiente di lavoro

- Adottare le misure tecniche di sicurezza, ad es. serrature alle porte d'ingresso, pareti protettive, illuminazione adeguata, sportello di ricezione, uscite di sicurezza, sistemi di videosorveglianza, sistemi di allarme, porte con codice di accesso ecc.

B. Organizzazione e gestione del lavoro

- Evitare, laddove possibile, postazioni di lavoro singole. Qualora ciò non fosse possibile: garantire il contatto periodico
- Personale sufficiente
- Orari di apertura favorevoli per la clientela
- Migliorare costantemente la ricezione e l'informazione dei visitatori o dei clienti
- Ridurre le code di attesa, ottimizzare la gestione delle code di attesa
- Lavorare il più possibile senza contanti
- Salvaguardare regolarmente il denaro contante e gli oggetti di valore
- Controllare i documenti d'identità dei visitatori
- All'occorrenza, accompagnare il personale

C. Formazione e informazione del personale

- Conoscere / rispettare le disposizioni di sicurezza
- Conoscere e praticare le forme di comunicazione adeguate
- Riconoscere i comportamenti inadeguati e i segnali anticipatori di aggressione
- Gestire correttamente le situazioni difficili con il cliente
- Essere in grado di evitare aggressioni nei confronti di un'altra persona
- Individuare clienti con un passato violento
- Evitare situazioni di stress e mantenere il controllo emotivo

Swisscom AG	Dok-ID	:	066-Safety-Regel IT	Regelwerkversion	:	1.1	Seite 2
Group Security	Gilt für	:	Swisscom AG	Gültig ab	:	01.11.2019	
	Verantw. Experte	:	SiBe-Safety Konzern	Verfügbare Sprachen	:	DE, FR, IT	
	Freigabe Stelle	:	SiBe-Safety Konzern	Zuordnung	:	SE-01374-C2-HD	



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

8 Come evitare forme di violenza sul lavoro

A. Prima dell'atto di violenza (attività preventiva)

- Controllare l'organizzazione del lavoro e il contesto lavorativo
- Accertare/valutare i possibili rischi
- Eventualmente adottare delle misure preventive
- Informare e istruire il personale
- Adeguare le misure in base al settore!

B. Dopo episodi di violenza (limitazione dei danni)

- Importante:
 - non lasciare sola la vittima nelle ore successive all'episodio di violenza;
 - offrire supporto su temi amministrativi / giuridici (professionisti e dirigenti);
- Analizzare la situazione e le sue cause, trarre / comunicare le conclusioni.

Swisscom AG	Dok-ID	:	066-Safety-Regel IT	Regelwerkversion	:	1.1	Seite 3
Group Security	Gilt für	:	Swisscom AG	Gültig ab	:	01.11.2019	
	Verantw. Experte	:	SiBe-Safety Konzern	Verfügbare Sprachen	:	DE, FR, IT	
	Freigabe Stelle	:	SiBe-Safety Konzern	Zuordnung	:	SE-01374-C2-HD	



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

9 Regole di comportamento in caso di minacce

Regole di comportamento

...in caso di contatto diretto ...al telefono

The diagram consists of two grey boxes side-by-side. The left box is titled "...in caso di contatto diretto" and the right box is titled "...al telefono". Between them is a central blue square containing a white play button icon and the text "Violenza sul posto di lavoro".

Left Box (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»

Right Box (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»)

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



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

10 Lista di controllo per il comportamento in seguito a minaccia, violenza o aggressione

List di controllo

per dopo...



Swisscom AG Group Security	Dok-ID Gilt für Verantw. Experte Freigabe Stelle	: 066-Safety-Regel IT : Swisscom AG : SiBe-Safety Konzern : SiBe-Safety Konzern	Regelwerkversion Gültig ab Verfügbare Sprachen Zuordnung	: 1.1 : 01.11.2019 : DE, FR, IT : SE-01374-C2-HD	Seite 5
-------------------------------	---	--	---	---	---------