

## **Proposte di miglioramento per la prevenzione della violenza esterna in un servizio amministrativo con servizio di accoglienza alla clientela**

Questo documento riguarda i servizi amministrativi incaricati di accogliere la clientela a uno sportello in un primo momento e in un secondo momento in un locale chiuso per un colloquio. Lo scopo è fornire delle linee guida per apportare dei miglioramenti immediati.

**Il presente documento non sostituisce in alcun modo una verifica esaustiva da parte di un esperto (audit).** L'audit deve valutare in dettaglio gli ambienti di accoglienza, la formazione del personale, l'organizzazione delle condizioni di accoglienza e le procedure da seguire in caso di emergenza.

### **1 - Organizzazione del luogo di accoglienza (sportello)**

#### *Misure immediate:*

- Evitare di lasciare un impiegato da solo alla reception.

#### *Misure successive:*

- Installare un pulsante di allarme per chiamare i soccorsi.
- Installare allo sportello un vetro blindato di separazione.
- Bloccare l'accesso verso gli altri uffici.

### **2 - Organizzazione dei locali per i colloqui**

#### *Misure immediate:*

- Sistemare l'ufficio in modo che l'impiegato sia più vicino all'uscita rispetto al visitatore.
- Posizionare il visitatore in modo che veda la porta dell'uscita.
- Evitare di lasciare oggetti inutili o pericolosi sulla scrivania.
- Evitare le decorazioni e gli oggetti personali (foto di famiglia, ecc.)

#### *Misure successive:*

- Installare un pulsante di allarme per chiamare i soccorsi.
- Fare in modo che gli uffici siano dotati di porte e/o pareti trasparenti che consentano di vedere dall'esterno.

### **3 - Preparazione delle persone**

#### *Misure immediate:*

- Stabilire le prime misure da adottare in caso di emergenza (numeri da chiamare ecc.).
- Informare tutto il personale sull'organizzazione in caso di emergenza (chi fa cosa...).

#### *Misure successive:*

- Stabilire le procedure di gestione per i casi di emergenza, formare il personale, esercitarsi.
- Formare il personale alla gestione dei casi di violenza.
- Completare e migliorare le competenze comunicative del personale.

#### **4 - Preparazione di un colloquio**

##### *Misure immediate:*

- Consultare il dossier della persona (potenziale aggressività) che si riceve e completarlo dopo la riunione.
- Scegliere un terreno neutrale (sala conferenze ecc.).
- Pianificare il posto di ogni persona prima di ricevere il visitatore.
- Informare gli altri del servizio (accoglienza) sulla natura del colloquio, sul visitatore e sulla sua eventuale pericolosità.
- Evitare di pianificare un colloquio senza che ci siano altre persone vicino al luogo di incontro.
- Se si sospetta un'eventuale aggressività da parte del visitatore, lasciare la porta aperta (in ogni caso sempre all'inizio dell'incontro) o riaprirla.
- Mettersi d'accordo con un collega in modo che, in caso di rumore o dialogo sospetto, venga a vedere se la situazione è tranquilla.

##### *Misura successiva:*

- Prevedere l'eventualità di chiedere aiuto a un agente di sicurezza (visibile o discreto) all'accoglienza come misura di dissuasione.

#### **5 - Follow-up in caso di minacce gravi (al telefono, all'accoglienza o durante il colloquio)**

##### *Misure immediate in caso di minaccia:*

- Chiedere subito «Per caso devo interpretare le sue parole come una minaccia?»
- In caso di conferma, sospendere il colloquio e adottare le prime misure di protezione (ad es. fuga).
- Informare i superiori.

##### *Misure successive in caso di conferma delle minacce:*

- Ricontattare il visitatore durante la giornata (appena possibile), al telefono, per spiegargli che non accettate il suo comportamento e che per questo ci saranno delle conseguenze.
- Esaminare l'eventualità di sporgere denuncia o ricorrere alle vie legali a titolo privato con il sostegno del proprio superiore.
- Analizzare gli eventi e adottare misure adeguate.
- Informare i colleghi su cosa è successo e sulle misure adottate.
- In caso di necessità, chiedere un sostegno psicologico.