

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.