

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 19 - numero 3933 di lunedì 23 gennaio 2017

Rischio aggressione: come gestire il rapporto tra clienti e lavoratori

Aggressioni da parte di visitatori e clienti: una strategia efficace di messa sotto controllo del rischio deve essere di tipo preventivo, mentre l'addestramento nella difesa personale rappresenta una forma estrema di protezione. Di Adalberto Biasiotti.

Tempo addietro un tribunale ha condannato l'amministrazione comunale, perché un dipendente era rimasto ferito a seguito di un'aggressione da parte di un visitatore. Gli accertamenti giudiziari hanno permesso di verificare che l'amministrazione comunale, in qualità di datore di lavoro, non aveva in alcun modo preparato il dipendente a fronteggiare una possibile aggressione, tanto più probabile in quanto la attività del dipendente stesso si svolgeva in un contesto particolarmente critico, per la presenza di soggetti dediti all'uso di stupefacenti.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0432C] ?#>

Recentemente, gli autisti di un servizio pubblico di trasporto si sono visti offrire la possibilità di partecipare ad incontri con uno psicologo specializzato, in quanto gli autisti erano soggetti a notevole stress per i frequenti contrasti con i passeggeri, che si lagnavano per l'affollamento, per il ritardo nelle corse ed altri motivi. In questo caso, appare evidente che essendo l'autista l'unica persona a bordo che, in maniera diretta o indiretta, rappresentava l'intera azienda di trasporti, le lagnanze dei visitatori, talvolta molto violente, venivano riversate proprio sull'autista, che probabilmente era turbato tanto quanto i passeggeri, in quanto vittima delle stesse difficoltà del trasporto.

Una appropriata applicazione del decreto legislativo 81/2008 deve prendere in considerazione l'eventualità che un dipendente possa in qualche modo essere esposto ad un'aggressione da parte di un soggetto terzo, offrendo strumenti di varia natura, che possano permettere di prevenire il rischio, ad esempio evitando o gestendo situazioni di potenziale conflitto, o mitigarlo, ad esempio adottando difese fisiche, come un vetro di separazione al punto di contatto con un cliente.

Gli inglesi hanno un proverbio che viene spesso citato a proposito di interventi di prevenzione e mitigazione: esso afferma che un'oncia di prevenzione vale quanto una tonnellata di repressione.

Una analisi attenta delle circostanze, che hanno portato ad una aggressione da parte di un visitatore nei confronti di un dipendente, spesso mostra come l'aggressione sia stata preceduta da una fase di conflitto, inizialmente forse di livello moderato, ma successivamente di livello più critico. Si può quindi affermare che, in moltissimi casi, un intervento mirato a prevenire od a mettere sotto controllo l'insorgenza di un conflitto può essere determinante per evitare che si giunga alla fase più drammatica, vale a dire all'aggressione.

Continuando nell'analisi attenta delle circostanze di cui sopra, si mette spesso in evidenza il fatto che la situazione conflittuale nasce e si dilata, perché alla base vi è un'incomprensione di fondo tra i due soggetti a confronto: che poi l'incomprensione derivi da un cliente che non sa spiegare i suoi problemi, oppure derivi da una insufficiente disponibilità ad ascoltare da parte del dipendente, poco importa.

L'obiettivo del responsabile del servizio prevenzione e protezione e, più in generale, di qualunque persona di buon senso è quello di evitare che si passi dal conflitto verbale all'aggressione e non già di determinare il soggetto, cui la colpa maggiore o minore va addebitata.

Ecco perché dei corsi di formazione, nei quali si insegna al dipendente a gestire in modo appropriato il rapporto con il visitatore o cliente, impedendo che un rapporto inizialmente sereno possa rapidamente trasformarsi in un rapporto conflittuale, devono far parte del percorso formativo di chiunque abbia contatti con il pubblico.

Se poi il contatto avviene in un contesto particolarmente critico, come può essere ad esempio nel caso di personale addetto al controllo dell'accesso in un tribunale, oppure di personale addetto all'ufficio reclami, questo percorso formativo è praticamente indispensabile.

Come accennato in precedenza, il fatto di inserire il dipendente in un percorso di addestramento in tecniche di difesa personale non è certamente una opzione da escludere, ma ha numerose controindicazioni, alcune facilmente intuibili, mentre il percorso formativo afferente alla gestione costruttiva e serena del rapporto con un visitatore non ha alcuna controindicazione. Anzi può avere notevoli riflessi positivi sull'immagine aziendale, in quanto un dipendente, che sa come ascoltare e gestire una richiesta di un visitatore, costituisce un prezioso elemento di valorizzazione dell'immagine dell'azienda stessa.

Ancora una volta, è bene ricordare che nel momento in cui un visitatore si rivolge all'addetto un punto di accoglienza, quest'ultimo rappresenta per il visitatore l'intera azienda: un comportamento corretto e collaborativo di questo addetto significa che l'intera azienda ha un comportamento corretto e collaborativo.

Adalberto Biasiotti



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it