Strumento 17.2 · La riduzione della tensione

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 17 «Aggressioni, molestie e tutela dei minori»

Fare	Non fare	Fatto / Note
Intervenire in due	Intervenire da soli	
Spostare la conversazione in un luogo riservato e accessibile	Restare al centro della hall o chiudersi in una stanza senza uscita	
Mani aperte e visibili, posizione di lato, distanza	Braccia incrociate, posizione frontale, avvicinarsi troppo	
Voce bassa e lenta	Alzare la voce	
Ascoltare, mostrare comprensione, chiedere, riformulare, riassumere	Interrompere, dire «si calmi», discutere di chi ha colpa	
Proporre una via d'uscita concreta	Lasciare l'ospite senza alternative	
Guidare con le parole e i gesti	Toccare	

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 2 «Le fondamenta del servizio». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici, di sicurezza o sanitari rivolgiti al professionista competente.