
IL RISCHIO
AGGRESSIONE:
RICONOSCERE I SEGNALI
CRITICI E GESTIRE LE
SITUAZIONI DIFFICILI (8
ORE) - AGGIORNAMENTO
PER RSPP E ASPP,
DIRIGENTI E PREPOSTI,
DATORI DI LAVORO

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

DESCRIZIONE

Come sottolineato dall'Agencia Europea per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, la violenza fisica rappresenta uno dei pericoli occupazionali più gravi. Tale fenomeno comprende insulti, minacce o aggressioni fisiche. La violenza può essere ad opera di persone interne o esterne all'organizzazione. Se è vero che i singoli atti di violenza possono essere imprevedibili, lo stesso non può dirsi delle situazioni in cui tali atti hanno maggiori probabilità di verificarsi. Tra i fattori di rischio si annoverano un'attività a contatto con il pubblico, la manipolazione di denaro e un'attività lavorativa svolta in condizioni di isolamento. Le conseguenze degli episodi di violenza, che comprendono lesioni, disturbi da stress di carattere post-traumatico, assenza per malattia e scarso rendimento sul lavoro, possono essere estremamente gravi sia per i singoli individui che per le organizzazioni. Le aziende dovrebbero quindi intervenire prima che si verifichi un'aggressione fisica. Per essere efficace, un intervento deve comunque essere adatto alle circostanze particolari dell'organizzazione e basarsi su attente valutazioni del rischio. Gli approcci che fanno affidamento in primo luogo sulla prevenzione della violenza risultano più efficaci di singole misure isolate, adottate dopo che si è verificato un incidente. In questo senso, l'erogazione di una formazione sulla gestione delle situazioni difficili con l'utenza e sul riconoscimento dei segnali di avvertimento relativamente ad una potenziale aggressione può diventare una strategia di prevenzione cruciale.

Riconoscere i segnali critici e gestire le situazioni difficili nella relazione con l'utenza. Modalità di erogazione: Brainstorming, alternanza tra lezione frontale e lavori di gruppo con restituzione in plenaria, role-playing, utilizzo della metafora cinematografica come supporto allo sviluppo della tematica.

PROGRAMMA

1° giorno	
Ore 9.00-9.15	Accreditamento partecipanti
Ore 9.15 -18.15	<ul style="list-style-type: none"> – L'emersione del rischio aggressione nei luoghi di lavoro: aspetti normativi e qualitativi (tipologie di contesti e di motivazioni all'aggressività); – I processi biologici e psicologici nell'emergenza: come reagiamo di fronte al pericolo; – Come controllare le proprie emozioni in caso di paura e pericolosità; – Sapersi relazionare con un aggressivo: la giusta risposta per prevenire e/o disinnescare. – Le variabili personali ed ambientali; – Aspetti comportamentali dell'aggressore e gestione della reazione durante le fasi critiche; – La variabile aggressività negli utenti e i modelli di prevedibilità; – Le reazioni post-aggressione; – Gestione dell'ansia e tecniche di rilassamento (cenni di "mindfulness"); – Le azioni preventive: ambiente e organizzazione del lavoro. <p>Test verifica apprendimento</p>

DOCENTI

Funzionario area Salute e Sicurezza AIL Massimo Servadio – Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, esperto in Psicologia della Sicurezza Lavorativa e Psicologia della Salute Organizzativa.

DESTINATARI

Datori di Lavoro, Responsabili e addetti dei Servizi di Prevenzione e Protezione, Operatori di front-office, sportello clienti, reclami, gestione del credito, recupero della morosità

NOTE

Il corso è in linea con le disposizioni legislative vigenti. Al termine del corso, se sarà garantita una presenza pari al 90% del monte ore, e superata la verifica di apprendimento, verrà rilasciato l'attestato di frequenza

REFERENTI

DATE E PREZZI

IL RISCHIO AGGRESSIONE: riconoscere i segnali critici e gestire le situazioni difficili (8 ore) - Aggiornamento per RSPP e ASPP, Dirigenti e Preposti, Datori di lavoro

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA