
PREVENIRE, GESTIRE, SUPERARE IL TRAUMA AGGRESSIONI (8 ORE) - AGGIORNAMENTO PER RSPP E ASPP, DIRIGENTI E PREPOSTI, DATORI DI LAVORO

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

DESCRIZIONE

Un evento traumatico è un'esperienza di particolare gravità che supera le normali capacità di adattamento emotivo dell'individuo e implica una sensazione di minaccia improvvisa e inaspettata. Può derivare da eventi slegati dal lavoro, ma alcune attività espongono particolarmente gli operatori a situazioni traumatiche (rapine, aggressioni verbali e fisiche). Per fare solo alcuni esempi, citiamo il personale sanitario che svolge particolari mansioni, gli addetti ad alcuni esercizi commerciali, il personale front line, i dipendenti di autogrill, gli esattori dei pedaggi autostradali, il personale viaggiante dei mezzi di trasporto. Si tratta in questo caso di rischi tecnici che devono essere compresi nel DVR e per cui devono essere previste misure di prevenzione e attenuazione specifiche finalizzate ad abbassare la probabilità che l'evento si produca. Il fenomeno però si sta estendendo e riguarda un numero crescente di figure professionali. Per gestire il rischio aggressioni non bastano comunque le misure oggettive. È estremamente importante formare preventivamente le persone in quanto l'adozione di comportamenti corretti può contribuire fattivamente sia a ridurre la probabilità che l'evento si produca sia a evitare che, anche qualora si verifichi, possa avere conseguenze infauste. Essere correttamente formati in materia serve inoltre a ridurre le ansie, tenendo conto che il timore dell'evento può esistere ed essere particolarmente disturbante anche senza aver direttamente sperimentato in prima persona l'accadimento (esperienza vicaria). Riconoscere i segnali critici e gestire le situazioni difficili nella relazione con l'utenza. Il corso si propone inoltre di chiarire la differenza tra le normali, fisiologiche reazioni che seguono un evento traumatico e i disturbi post traumatici da stress, esaminandone gli effetti e indicando alcune strategie per migliorare la propria resilienza.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO

- La cultura della prevenzione: essere preparati a riconoscere le situazioni di rischio
- Riconoscere i comportamenti: segnali verbali e non verbali di aggressività
- Modalità di risposta volte ad abbassare la tensione
- Tecniche di attenuazione delle condizioni di relazione conflittuale
- Tecniche di difesa verbale e reazione positiva alle possibili aggressioni
- Procedure consolidate in condizione di aggressione verbale
- E se l'evento si produce?
- Definizione di trauma
- Effetti di evento traumatico
- Cosa fare prima/durante/dopo
- Elenco sintomi
- L'evoluzione patologica: come riconoscerla
- Misure di bonifica dell'evoluzione patologica

Metodologie

- attive e trasmissive
- Esercitazioni
- Role playing

Test verifica dell'apprendimento

DOCENTI

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

DESTINATARI

Datori di Lavoro, Responsabili e addetti dei Servizi di Prevenzione e Protezione, Dirigenti e Preposti.

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

Annarita Scippa (annarita.scippa@assolombarda.it / Cell: 342 9177 096)

DATE E PREZZI

8 luglio 2025

Edizione di: Luglio 2025

Durata: 8 ore

Scheduling: 08/07/2025 dalle 9:00 alle 18:00

PREZZI:

Quota NON associato e privato: € 520.00 + IVA

Quota associato: € 410.00 + IVA

Sconto del 10% dal secondo partecipante

Sede: Assolombarda Sede Milano - Via Pantano 9 - 20122 Milano

26 novembre 2025

Edizione di: Novembre 2025

Durata: 8 ore

Scheduling: 26/11/2025 dalle 9:00 alle 18:00

PREZZI:

Quota NON associato e privato: € 520.00 + IVA

Quota associato: € 410.00 + IVA

Sconto del 10% dal secondo partecipante

Sede: Assolombarda Sede Milano - Via Pantano 9 - 20122 Milano