INFORMA FORMAZIONE e CONSULENZA

In collaborazione con

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI **ROMA TRE**

CORSO DI FORMAZIONE

Rischio aggressione

Gestire situazioni difficili con l'utenza e riconoscere i segnali critici

Roma, 5 maggio 2017

Valido come Aggiornamento per RSPP, ASPP, Datori di lavoro, Dirigenti, Preposti e Coordinatori per la progettazione e l'esecuzione dei lavori (D. Lgs. 81/08 e s.m.i.) e per il mantenimento della Certificazione "Professionista della security aziendale" rilasciata da CERSA (8 crediti formativi)

Evento riconosciuto CERSA	*CERSA S.r.l. – Organismo di certificazione* riconosce crediti formativi per seminari, convegni e conferenze promossi da INFORMA in base a quanto previsto dagli schemi di certificazione di riferimento, ai fini del mantenimento e rinnovo della certificazione delle figure professionali certificate

Come sottolineato dall'Agenzia 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.

L'incontro intende fornire un quadro concettuale e pratico per la gestione del rischio associato al pericolo di aggressione e conflitto. Verrà affrontato l'impatto del rischio aggressione sul ruolo del personale offrendo indicazioni e metodologie di prevenzione e protezione.
Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito:

- conoscenze per la corretta individuazione, rilevazione e valutazione di tale rischio professionale;
- specifiche tecniche per prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione;
- modalità di gestione di situazioni critiche e di controllo degli utenti aggressivi.

Attestato

Al termine del corso sarà rilasciato un attestato di partecipazione dall'Istituto Informa. I **Responsabili e gli Addetti SPP** e i **Coordinatori per la progettazione e l'esecuzione dei lavori** riceveranno, inoltre, un attestato di frequenza al **Corso di Aggiornamento,** con relativa durata**,** dall'**Università degli Studi Roma Tre,** valido ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

Destinatari

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

Contenuti

- 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.

Metodologie didattiche

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.

Materiale didattico

Ogni partecipante riceverà la seguente documentazione:

- **"ABC contro lo stress lavoro correlato"**, manuale ad uso dei lavoratori, di D. De Santis, EPC
- raccolta inedita di relazioni e presentazioni dei docenti su **pen drive.**

Relatori

Dott. Massimo Servadio

Psicologo del lavoro e delle organizzazioni. Esperto in processi formativi e consulenziali in ambito psicologico con particolare rilievo ai temi dell'organizzazione, delle risorse umane, dei comportamenti organizzativi, della salute organizzativa.

Note organizzative

Sede del corso: INFORMA - Via dell'Acqua Traversa, 187/189 - 00135 Roma

Orario di svolgimento: 9,00 – 18,00

Quota d'iscrizione:

Il corso ha un costo **€ 500,00 + IVA**. Per iscrizioni pervenute almeno 15 giorni prima della data di inizio del corso è riservata la quota scontata di **€ 450,00 + IVA.**

La quota comprende la fornitura del materiale didattico, la colazione di lavoro e i coffee break.

Quote ridotte sono previste per iscrizioni multiple della stessa azienda.

Disdetta e recupero
Si può recedere dall'iscrizione in forma scritta, senza il pagamento di alcuna penale, almeno 5 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso. In tal caso sarà restituito l'intero importo pagato. In caso contrario, sarà fatturata la quota intera che potrà essere recuperata entro un anno partecipando alla successiva edizione o ad un altro corso.

INFORMA si riserva la facoltà di rinviare, annullare o modificare il corso programmato dandone comunicazione ai partecipanti entro 5 giorni lavorativi prima della data di inizio.

Per ulteriori informazioni il nostro Servizio Clienti è attivo ai numeri:
tel. 06 33245282 – Valentina Meucci
tel. 06 33245281 – Virginia De Santis
clienti@istitutoinforma.it - fax 06 33111043

Consultate i programmi dei nostri corsi anche su:

www.istitutoinforma.it

SCHEDA DI ISCRIZIONE

DA COMPILARE E INVIARE TRAMITE FAX AL NUMERO 06 33.111.043

Cod. Prod. 512.846.17

Rischio aggressione

Gestire situazioni difficili con l'utenza e riconoscere i segnali critici

Roma, 5 maggio 2017

☐ **€ 500,00 + IVA** ☐ **€ 450,00 + IVA (entro il 19/04/2017)**

Dati del partecipante:

Nome ……Cognome……
Funzione/ruolo ……Azienda/ente ……

☐ Settore pubblico ☐ Settore privato

Indirizzo sede di lavoro…….....
e-mail ……..
Tel. …… cell……..

Dati per la fatturazione:

Ragione sociale ……
Via ……..
Città ……..C.A.P …… (Prov.) ……
P. IVA ……...C.F (obblig)……
Tel. …… Fax ……
e-mail ……CIG……Cod.Univoco…..……

Settore di attività dell'azienda o ente:

☐ Albergo/ristorante
☐ Alimentare
☐ Azienda Municipalizzata
☐ Chimica/Petrolchimica
☐ Elettronica
☐ Farmaceutica/cosmetica
☐ Gestione immobiliare
☐ Grande distribuzione/commercio
☐ Impresa edile
☐ Meccanica/metalmeccanica
☐ Militare
☐ Sanità/previdenza
☐ Servizi (banche, assicurazioni, telecomunicazioni)
☐ Studio di consulenza
☐ Studio tecnico di progettazione
☐ Trasporti (porti, aeroporti, ferrovie)
☐ ……

Numero di dipendenti:

☐ Meno di 10
☐ Da 11 a 50
☐ Da 51 a 100
☐ Da 101 a 500
☐ Da 501 a 1000
☐ Oltre 1000

Quota e pagamento:

L'importo di €……+ IVA (Esenz. IVA in base a ……) sarà saldato **prima del corso** con la seguente modalità:

□ Assegno NT intestato a INFORMA srl da consegnare il giorno di inizio del corso
□ Carta di credito (Visa, Mastercard, Eurocard) intestata a …….. n. …….. scad……..
□ Bonifico bancario intestato a INFORMA srl da effettuare presso una delle seguenti banche:

- INTESA SANPAOLO IBAN: IT 84 V 03069 05077 100000006407
- UNICREDIT IBAN: IT 60 P 02008 05283 000400564853
- IMPREBANCA IBAN: IT 78 M 03403 03201 CC0010001267

Disdetta e recupero

Si può recedere dall'iscrizione in forma scritta, senza il pagamento di alcuna penale, almeno **5 giorni lavorativi** prima dell'inizio del corso. In tal caso sarà restituito l'intero importo pagato. **In caso contrario, sarà fatturata la quota intera** che potrà essere recuperata entro un anno partecipando alla successiva edizione o ad un altro corso.

Data …… **Timbro e firma** ……

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13, DECRETO LEGISLATIVO 196/2003.
Titolare del trattamento dei dati personali è Informa Srl, con sede in Roma – Via dell'Acqua Traversa 187/189, c.a.p. 00135 che potrà utilizzare i dati forniti dall'utente per finalità di marketing, newsletter, attività promozionali, offerte commerciali, analisi statistiche e ricerche di mercato, indicandoci i Suoi dati sarà aggiornato sulle iniziative di Informa srl e di tutte le società collegate (EPC Srl Socio Unico, EPC Periodici Srl Socio Unico, Eade Srl e Epicom Srl), tramite posta ordinaria, posta elettronica,fax SMS e MMS. Qualora non desiderasse ricevere alcuna comunicazione La preghiamo di barrare la casella:
☐ Non desidero alcuna comunicazione