

LA GESTIONE DEI COMPORTAMENTI AGGRESSIVI
NEI LUOGHI DI LAVORO

RISCHIO VIOLENZA NEL CONTATTO CON IL PUBBLICO

Una rilevante quota di lavoratori subisce sul luogo di lavoro aggressioni, minacce e molestie.

Questi atti di violenza, estesi ormai a tutte le tipologie di lavori e raramente segnalati, costituiscono importanti eventi sentinella che richiedono da parte delle organizzazioni aziendali la messa in atto di una serie di interventi finalizzati alla prevenzione e protezione dei lavoratori.

L'obiettivo del corso è quello di fornire indicazioni e strumenti per aiutare a prevenire e affrontare tale rischio.



ITA GRUPPO SOI

Via Brofferio, 3 - 10121 Torino

Tel. 011/56.11.426 - www.itasoi.it - ita@itasoi.it



PROGRAMMA

Sessione n. 1

- L'aggressività sul lavoro: episodi eclatanti ed episodi latenti
- Il ciclo dell'aggressività
- L'impatto sull'organizzazione, sul gruppo e sul singolo

Sessione n. 2

- I rischi psicosociali e il rischio aggressione
- Il ruolo degli attori organizzativi

Sessione n. 3

- La comunicazione, la negoziazione e la mediazione
- Tecniche verbali di de-escalation

Sessione n. 4

- La gestione della situazione critica
- Buone prassi per la prevenzione e il contenimento

DOCENTE

Giuseppe Ferrari

Psicologo e psicoanalista, esperto nella valutazione dei rischi psicosociali negli ambienti di lavoro

Segretario Nazionale AIPMeL - Associazione Italiana di Psicologia e Medicina del Lavoro

NOTE ORGANIZZATIVE

Codice: 22FAD002

METODOLOGIA DIDATTICA

Il corso, della durata di **120 minuti**, è suddiviso in 4 sessioni da circa 30 minuti.

Il video può essere messo in **pausa** o **riavvolto** (si può dunque tornare indietro, ma non andare avanti).

Al termine dell'ultima sessione è possibile accedere al **test di autovalutazione** (che non pregiudica il conseguimento dell'attestato di frequenza) e al **materiale didattico** (slides).

FRUIZIONE E REQUISITI TECNICI

Si accede alla piattaforma cliccando sulla voce di menu **e-learning** del sito www.italsoi.it

La postazione di lavoro deve essere dotata di connessione stabile ad internet e di un sistema audio con casse o cuffie.

Per maggiori informazioni è possibile consultare l'area supporto tecnico della piattaforma.

TEMPI DI FRUIZIONE

Il corso è disponibile **24 ore su 24** per **3 mesi** dall'acquisto. In caso di **gruppi di utenti** è possibile concordare tempi di fruizione diversi.

MODALITA' DI ACQUISTO

Per il pagamento di una **singola utenza** è possibile procedere direttamente sulla sessione e-learning del sito www.italsoi.it

Per l'acquisto di **più utenze** il pagamento deve avvenire tramite Bonifico Bancario da effettuarsi presso Banca del Piemonte

IBAN: IT55 D030 4801 0000 0000 0088 066

Per maggiori informazioni contattare la Segreteria ITA al numero 011/56.11.426 o scrivere a ita@italsoi.it

QUOTA DI ISCRIZIONE

La quota varia a seconda del numero di utenti:

Numero di utenti	Prezzo ad utente (+IVA se dovuta)
1	35 euro
da 2 a 4	30 euro
da 5 a 9	25 euro
da 10 a 19	20 euro
da 20 a 39	15 euro
da 40 a 299	12 euro
da 300 a 499	10 euro
da 500 a 999	9 euro
da 1.000 in avanti	7 euro