

Scheda tecnica e regolamento partecipanti del

Corso di formazione

"Rischio aggressione: gestire situazioni difficili con l'utenza e riconoscere i segnali critici"

Valevole come aggiornamento per **RSPP/ASPP, Formatori (area III),
RSPP DDL (tutti i settori ATECO - 8 ore).**

Introduzione

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.

Data corso, data chiusura iscrizioni, location / modalità di erogazione e quota di partecipazione	La data del corso, la relativa data di chiusura iscrizioni, la sede/modalità di svolgimento del corso e la quota di partecipazione, con eventuali riduzioni previste, sono pubblicate sul sito web www.gruppo3i.it e sulla "scheda di richiesta iscrizione". Si prega di presentarsi 15 minuti prima dell'inizio della lezione per la registrazione. I corsi saranno erogati al <u>raggiungimento di un numero minimo di partecipanti</u> . Le iscrizioni vengono raccolte in ordine cronologico. <u>Il corso è a numero chiuso</u> . Successivamente al termine delle iscrizioni verrà inviata la conferma o l'annullamento del corso agli indirizzi e-mail da Voi riportati sul modulo di iscrizione.
Tipologia	Lezione in aula in lingua italiana : vedere i dettagli di ogni singola edizione per la location del corso. E' a carico del Datore di Lavoro la verifica della comprensione linguistica da parte dei partecipanti al corso.
Durata	Il corso ha una durata complessiva di 8 ore in presenza.
Destinatari / Partecipanti / Obiettivi / Prerequisiti	Il corso è rivolto a RSPP, ASPP, RLS, Datori di lavoro, UPG (Ufficiali Polizia Giudiziaria), Consulenti per la sicurezza, Responsabili del personale, Formatori, operatori di front-office, sportello clienti, reclami, gestione del credito, recupero della morosità. Il corso intende fornire un quadro concettuale e pratico per la gestione della violenza. Verrà affrontato l'impatto del rischio aggressione sul ruolo del personale offrendo indicazioni e metodologie di prevenzione e protezione. Al termine del corso, se superato, il discente sarà in grado di individuare gli aspetti comportamentali dell'aggressore e di gestirne la reazione durante le fasi critiche, con l'obiettivo di prevenire l'escalation fisica. <u>La formazione dei lavoratori deve avvenire durante l'orario di lavoro degli stessi (D.Lgs. 81/08, art. 37, comma 12).</u> Selezione iniziale non prevista.
Relatori	L'intervento formativo, articolato come descritto in precedenza, sarà tenuto da docenti esperti e altamente qualificati, in possesso dei requisiti necessari e potranno essere collaboratori interni 3i e/o collaboratori esterni.

3i engineering S.p.A.
via Galimberti, 36
15121 Alessandria
tel.: +39.0131.22.36.00
P.Iva 02062410069
formazione@gruppo3i.it
www.gruppo3i.it

FM53_3i_corso_RISCHIO_A
GGRESSIONE_rev00

<p>Programma, frequenza, valutazione apprendimento e attestato</p>	<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>Prova finale di verifica dell'apprendimento: accertamento di apprendimento, con prove a quiz sui contenuti del corso.</p> <p><i>Il superamento della prova di verifica unitamente a una presenza pari al 90% del monte ore, consente il rilascio, al termine del percorso formativo, dell'attestato di frequenza e profitto.</i></p>
<p>Crediti formativi</p>	<p>Valevole come aggiornamento (per tutti i macrosettori ATECO - 8 ore):</p> <ul style="list-style-type: none"> • quinquennale per RSPP/ASPP (ai sensi del D.Lgs.81/08 art. 32 c.6); • quinquennale per Datore di Lavoro RSPP (ai sensi del D.Lgs.81/08 art. 34 c.3); • triennale per formatori su salute e sicurezza sul lavoro: 8 ore area tematica III (ai sensi del D.l. 06/03/2013);
<p>Archivio documenti</p>	<p>Tutti i documenti del corso, programma, registro con firme degli utenti, lezioni, test di verifica apprendimento e copia dell'attestato saranno conservati, nei termini previsti dalla legge, da 3i engineering S.p.A.</p>
<p>Regole comportamentali per i partecipanti al corso</p>	<p>Gli allievi dovranno apporre la propria firma negli spazi a loro assegnati all'interno del registro del corso, sia all'ingresso che all'uscita di ogni blocco di ore previsto.</p> <p>Ritardi rispetto agli orari di inizio blocco o uscite anticipate saranno registrati dal docente.</p> <p>Con l'apposizione della prima firma di ingresso, l'allievo accetterà integralmente il presente regolamento che sarà riportato anche sul registro stesso e si impegnerà a rispettarlo.</p> <p>Gli allievi dovranno essere presenti in aula almeno 10 minuti prima dell'orario di inizio del corso.</p> <p>Non sarà consentito l'accesso in aula in assenza del docente o del referente del corso.</p> <p>L'allievo si impegnerà a essere puntuale e a frequentare il corso con assiduità, a rispettare gli spazi e le cose comuni, a interagire secondo i principi della collaborazione e della condivisione.</p> <p>Si richiede agli allievi un abbigliamento decoroso.</p> <p>Nei locali sarà vietato fumare.</p> <p>Durante le lezioni teoriche e, in particolar modo, durante le prove pratiche, ove previste, gli allievi dovranno attenersi alle istruzioni ricevute dal docente, dal responsabile e dagli addetti alla sicurezza aziendale.</p> <p>In caso di corso con parte pratica, gli allievi dovranno indossare i DPI ricevuti in dotazione personale.</p> <p>Al termine del corso verrà proposto un questionario di monitoraggio della soddisfazione dell'allievo, al fine di evidenziare il gradimento e rilevare eventuali elementi di miglioramento della struttura e dell'organizzazione del corso. Tale questionario dovrà essere consegnato anonimo al docente.</p>

3i engineering S.p.A.
 via Galimberti, 36
 15121 Alessandria
 tel.: +39.0131.22.36.00
 P.Iva 02062410069
 formazione@gruppo3i.it
 www.gruppo3i.it

FM54_3i_corso_RISCHIO_A
 GGRESSIONE_rev00