



**Corso di Aggiornamento**  
**Gestione dei rischi di violenza e comunicazione**  
**nelle attività di contatto con il pubblico**

Durata del corso: 8 ore didattiche + esame finale

**Premessa**

L'attività a contatto con il pubblico espone a rischi di eventi critici sul luogo di lavoro (rapine, atti di violenza, etc.) che devono essere affrontati al meglio dal personale. Inoltre, vi sono situazioni di gestione ordinaria durante le quali possono verificarsi eventi stressanti da gestire al meglio, ad esempio un utente aggressivo o provocatore. Le situazioni ad elevato stress devono essere gestite dal professionista in modo da garantire il buon esito del servizio ed evitare di innescare escalation aggressive.

Il corso è finalizzato a fornire indicazioni di base su questo tipo di eventi, con un'educazione alla gestione dell'evento e delle sue conseguenze. I partecipanti saranno in grado di individuare le modalità comunicative migliori per la gestione dell'evento, le reazioni più frequenti nel post-evento e gli accorgimenti per la loro corretta riduzione.

Il corso può essere considerato una misura per la riduzione dei rischi derivanti da violenze e di riduzione del rischio stress per il personale coinvolto.

**Programma**

<b>I giornata</b>	9.00 – 13.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicologia della violenza, della minaccia e dell'intimidazione</li> <li>• Processi psicofisiologici durante le situazioni critiche</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Coffee break</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione efficace: gli assiomi della comunicazione</li> <li>• La comunicazione passiva, aggressiva e assertiva</li> </ul>
	13. <sup>00</sup>	<i>Colazione di lavoro</i>
	14.00 – 18.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione dell'escalation, tecniche di de-escalation</li> <li>• Le potenziali conseguenze dell'evento traumatico sulla salute</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Coffee break</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le modalità per prevenire e gestire eventuali conseguenze</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>Questionario di Apprendimento</i></p>

**Obiettivi del percorso**

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Descrivere i principi della psicologia della violenza, della minaccia e dell'intimidazione
- Descrivere i processi psicofisiologici durante le situazioni critiche
- Definire e applicare tecniche di comunicazione efficace
- Descrivere gli assiomi della comunicazione umane e alcune loro applicazioni nelle situazioni di escalation
- Descrivere le caratteristiche di una comunicazione passiva, aggressiva e assertiva, e gli impatti di tali stili in momenti di gestione di eventi violenti
- Spiegare e mettere in pratica tecniche di de-escalation
- Descrivere potenziali conseguenze dell'evento traumatico sulla salute, e le modalità per prevenirle e gestirle