

RISCHIO AGGRESSIONE

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

Premessa

Come sottolineato dall'Agencia 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.

Progettazione didattica

OBIETTIVI

Il percorso formativo 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.

In sintesi:

- Approfondimento del rischio aggressione, della sua individuazione, rilevazione e valutazione quale rischio professionale;
- Acquisizione di specifiche tecniche ai fini di prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione;
- Introduzione di conoscenze e di modalità di gestione di situazioni critiche e al controllo degli utenti aggressivi.

DESTINATARI

- Responsabili e addetti dei 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.

DURATA

Il corso ha durata 8 ore.