

## LA VIOLENZA NEI LUOGHI DI LAVORO

TECNICHE PSICOLOGICHE OPERATIVE, STRATEGIE COMPORTAMENTALI  
E RIDUZIONE DEL RISCHIO DI DISTURBO POST-TRAUMATICO DA STRESS

### Aggiornamento quinquennale valido per tutti i settori ATECO di:

RSPP/ASPP ex art. 32 D.Lgs. 81/08 e Accordo Stato-Regioni del 07/07/2016 e s.m.i.

RSPP/Datore di Lavoro ex art. 34 D.Lgs. 81/08

Dirigenti, Preposti, Lavoratori, RLS ex art. 37 D.Lgs. 81/08

*Il corso deve essere completato entro massimo 180 giorni dall'acquisto*

Corso codice: QD4		Soggetto formatore - Accademia Tecniche Nuove Srl	
<b>Obbligo formativo</b>	Previsto dal D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e Accordi Stato-Regioni vigenti		
<b>Destinatari</b>	Tutte le figure e ruoli previsti dal D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e Accordi Stato-Regioni vigenti		
<b>Tipologia</b>	FAD in modalità asincrona		
<b>Struttura</b>	20 audio video lezioni e slide scaricabili in pdf		
<b>Durata</b>	5 ore di studio		
<b>Strumenti di feedback</b>	Tramite posta elettronica con il tutor didattico e il tutor tecnico		
<b>Valutazione dell'apprendimento</b>	La verifica di apprendimento avviene attraverso test con domande a risposta multipla di cui 1 solo corretta. I test ad ogni accesso vengono proposti con una doppia randomizzazione		
<b>Modalità di completamento</b>	Per poter scaricare l'attestato è necessario: <ul style="list-style-type: none"> <li>– studiare i contenuti;</li> <li>– concludere il percorso formativo;</li> <li>– superare I test di apprendimento, considerati validi se l'80% delle risposte risulta corretto;</li> <li>– compilare la scheda di valutazione (qualità percepita)</li> </ul>		
<b>Attestato</b>	L'attestato, valido a livello nazionale, è rilasciato da Accademia Tecniche Nuove, Ente formativo accreditato presso la Regione Lombardia ID operatore 2444108, Iscrizione all'albo n. 1122 del 21.12.2018 – Sezione B.		

### Accademia Tecniche Nuove Srl

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiain.it](mailto:info@accademiain.it) - [www.tecnichenuove.com](http://www.tecnichenuove.com)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

### Provider ECM ID: 5850

con accreditamento provvisorio

Ente di Formazione accreditato

presso la Regione Lombardia

**ID operatore: 2444108,**

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**COY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

## RESPONSABILI E DOCENTE

<b>Responsabile Scientifico</b>	<b>Arch. Ivan Masciadri</b> Architetto esperto in Sicurezza sul Lavoro e Prevenzione Incendi, con specializzazione in Edilizia Sanitaria e Gestione delle Emergenze Titolare di IM-SERVIZITECNICI, Studio di consulenza multidisciplinare integrata in ambito tecnico, sicurezza e formazione
<b>Responsabile Progetto Formativo e Docente</b>	<b>Dottor Michele Maisetti</b> Psicologo della Salute Organizzativa, Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Esperto in Valutazione Rischio stress lavoro correlato. Docente – Formatore per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e del D.l. 06/03/2013.
<b>Tutor didattico</b>	<b>Dottor Michele Maisetti</b>
<b>Tutor di processo</b>	<b>Sig. Tommaso La Vecchia</b> Web Design e Web Content Management.

## PREMESSA E OBIETTIVI

La violenza verbale, fisica e/o psicologica rappresenta per le aziende un potenziale pericolo. I singoli atti di violenza possono essere imprevedibili, ma esistono presupposti relazionali e caratteriali che possono aumentare la probabilità di episodi di violenza.

Inoltre, al di fuori dell'azienda, la tipologia di lavoro svolto può aumentare l'eventualità di essere soggetti ad aggressioni.

Particolarmente a rischio, ad esempio, sono gli operatori che manipolano beni di valore, hanno frequenti rapporti con l'utenza, oppure che svolgono lavori di ispezione, controllo o esercizio di attività di pubblica autorità.

In ogni caso le categorie maggiormente esposte al rischio sono le persone di genere femminile, le persone diversamente abili e le persone che operano da sole o in situazioni di isolamento. Le conseguenze comprendono lesioni, disturbi post-traumatici da stress, assenze per malattia e scarso rendimento sul lavoro e sono estremamente gravi sia per i singoli individui, sia per le organizzazioni.

Pertanto, è compito del Datore di Lavoro di qualsiasi azienda o ambito lavorativo valutare anche questa tipologia di rischio specifico ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs. 81/08, dando a tutti i lavoratori potenzialmente esposti gli opportuni strumenti di mitigazione dello stesso.

Nei rischi fisici e psicosociali, il "fattore umano" è la variabile che fa la reale differenza e questo vale ancor di più per quanto riguarda il rischio violenza, dove l'essere umano è l'unica fonte generativa di rischio. Diviene quindi fondamentale formare adeguatamente le persone a leggere correttamente i segnali del contesto e quelli comportamentali, in modo da poter adottare le

### **Accademia Tecniche Nuove Srl**

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiain.it](mailto:info@accademiain.it) - [www.tecnichenuove.com](http://www.tecnichenuove.com)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

**Provider ECM ID: 5850**

con accreditamento provvisorio

**Ente di Formazione** accreditato

presso la Regione Lombardia

**ID operatore: 2444108,**

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

strategie di reazione più efficaci per ridurre il rischio di subire aggressione e violenza. Inoltre, diventa strategico prevedere una formazione su questi temi anche per chi gestisce risorse, in quanto può succedere di mettere in atto comportamenti di violenza psicologica senza rendersi conto della gravità delle proprie azioni e delle possibili conseguenze, magari replicando modalità gestionali disfunzionali subite in passato e recepite come “modello di riferimento”. In sintesi, i destinatari del corso potranno comprendere le forme di violenza attuabili o subibili, da quelle palesi a quelle più “subdole”, acquisire le conoscenze utili per interpretare correttamente i primi sintomi che possono sfociare in violenza e/o aggressione ed infine imparare a reagire nel modo migliore in caso di rischio.

## **ARGOMENTI TRATTATI**

### **Parte I: “Riconoscimento delle situazioni di rischio”**

- 1.1 Legislazione di riferimento
- 1.2 Lettura ed interpretazione del contesto
- 1.3 Lettura ed interpretazione dei comportamenti espliciti, parte 1
- 1.4 Lettura ed interpretazione dei comportamenti espliciti, parte 2
- 1.5 Comprendere il proprio interlocutore e interpretare il suo stato d’animo, parte 1
- 1.6 Comprendere il proprio interlocutore e interpretare il suo stato d’animo, parte 2
- 1.7 La comunicazione paraverbale, metaverbale e non verbale, parte 1
- 1.8 La comunicazione paraverbale, metaverbale e non verbale, parte 2
- 1.9 La comunicazione paraverbale, metaverbale e non verbale, parte 3
- 1.10 La comunicazione paraverbale, metaverbale e non verbale, parte 4
- 1.11 Barriere e ostacoli nella comunicazione, parte 1
- 1.12 Barriere e ostacoli nella comunicazione, parte 2
- 1.13 Gli stili comunicativi: l’assertività
- 1.14 Stress e Disturbo Post-Traumatico: caratteristiche generali, parte 1
- 1.15 Stress e Disturbo Post-Traumatico: caratteristiche generali, parte 2

### **Parte II: “Modifica comportamentale per la riduzione del rischio”.**

- 2.1 Scegliere ed agire la forma di comunicazione più efficace, parte 1
- 2.2 Scegliere ed agire la forma di comunicazione più efficace, parte 2
- 2.3 Scegliere ed agire la forma di comunicazione più efficace, parte 3
- 2.4 Modulazione situazionale dei comportamenti
- 2.5 Tecniche di controllo delle emozioni

#### **Accademia Tecniche Nuove Srl**

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it) - [www.tecnichenuove.com](http://www.tecnichenuove.com)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

**Provider ECM ID: 5850**

*con accreditamento provvisorio*

**Ente di Formazione** accreditato

presso la Regione Lombardia

**ID operatore: 2444108,**

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015

## IL DOCENTE

### **Dottor Michele Maisetti**

Psicologo della Salute Organizzativa, Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Esperto in Valutazione Rischio stress lavoro correlato.

Dal 1997 è Consulente di Direzione aziendale, ambito Risorse Umane e Promozione della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.

Direttore ASP – Associazione Italiana Psicologi e Coordinatore Comitato Tecnico Scientifico “Fattori Psico-sociali” AIAS – Associazione professionale Italiana Ambiente e Sicurezza.

Per diversi anni è stato Cultore della materia in Psicologia del lavoro e delle Organizzazioni presso l’Università degli Studi di Pavia.

Docente – Formatore per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e del D.I. 06/03/2013.

### **Accademia Tecniche Nuove Srl**

Via Eritrea 21, 20157 Milano

Tel: (+39) 0239090440

E-mail: [info@accademiati.it](mailto:info@accademiati.it) - [www.tecnichenuove.com](http://www.tecnichenuove.com)

Capitale Sociale: € 50.000 i.v. R.E.A. di Milano n. 2059253

C.F. / P.IVA n. 08955100964

**Provider ECM ID: 5850**

*con accreditamento provvisorio*

**Ente di Formazione** accreditato presso la Regione Lombardia

**ID operatore: 2444108,**

N. iscrizione 1122/2018, Sez. B

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**COY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015