

Corso Teorico Pratico  
**RISCHI PSICOSOCIALI: VIOLENZA**

SCHEDA D'ISCRIZIONE

Cognome e Nome.....

Via .....N.....

Città.....CAP.....

Nato a..... il .....

C.F. personale .....

Recapito Telefonico: .....

E-mail .....

**DATI PER LA FATTURAZIONE**

Azienda .....

Via ..... N. ....

Comune ..... Prov. ....

E-mail .....

P.IVA / C.F. ....

Firma / timbro .....

**Attestato Richiesto (+ euro 30,00) Si  No**

**Segreteria Organizzativa**  
**Inviare la presente scheda a:**

Q.A.S. Consulting Soc. Coop.

Tel. 041/995202

via e-mail [corsi@qasc.it](mailto:corsi@qasc.it)

via Fax 041/995202

entro il 13/10/2014

**Trattamento dei dati personali**

Con l'iscrizione il partecipante autorizza il trattamento dei propri dati personali ai sensi del D. Lgs. 196 del 30/06/2003.

**MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE**

Inviare la scheda d'iscrizione via fax o via e-mail alla segreteria organizzativa entro il 13/10/2014.

**Quota di partecipazione Euro 50,00.**

**Solo su richiesta attestato 6 crediti formativi RSPP – ASPP tutti i settori ATECO: costo aggiuntivo attestato euro 30,00.**

**INDICAZIONI STRADALI:**

Dall'uscita autostradale MIRA-ORIAGO:

- ✓ Girare su SP81 verso SPINEA – MIRANO
- ✓ Alla rotonda, prendere la 1° uscita: SP81
- ✓ Proseguire lungo Via della Costituzione;
- ✓ Alla rotonda, immettersi su Via Martiri della Libertà;
- ✓ Girare in Viale Sanremo;

Dall'uscita autostradale di SPINEA:

- ✓ Alla rotonda prendere la 4° uscita verso VENEZIA – MIRA – MIRANO – SPINEA;
- ✓ Alla rotonda prendere la 2° uscita verso SPINEA;
- ✓ Alla rotonda prendere la 1° uscita lungo Via della Costituzione;
- ✓ Alla rotonda prendere la 3° uscita in direzione Via Martiri della Libertà;
- ✓ Girare in Viale Sanremo.



**Q.A.S. CONSULTING Soc. Coop.**

CONSULENZA E FORMAZIONE PER LO SVILUPPO SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALE  
SOCIETÀ CERTIFICATA N°1 ISO 29990  
PER I SERVIZI DI FORMAZIONE



**CORSO TEORICO PRATICO**

**RISCHI PSICOSOCIALI:  
VIOLENZA**

**Gestione dei Conflitti  
Protezione Personale  
Tecniche Antiviolenza**

presso:

**Aula di formazione  
Q.A.S. Consulting Soc. Coop.**

Viale Sanremo 36/A,  
30038 Spinea (VE)

Nei giorni

**14, 21, 28, ottobre  
4 novembre 2014**

**dalle ore 19.00 alle ore 20.30**



## PRESENTAZIONE E OBIETTIVI DEL CORSO

La Violenza è un fattore di rischio psicosociale che le agenzie europee per la salute e sicurezza ritengono non trascurabile specialmente nei settori: dei servizi in genere, della ristorazione, dei trasporti e del servizio assistenziale ed ospedaliero.

Il corso intende presentare gli strumenti per prevenire ed eventualmente contrastare la violenza esercitata da terzi sul luogo di lavoro o di vita.

### CONTENUTI:

- 1. Elementi per distinguere i diversi scenari di conflitto e violenza:** conflitto, escalation del conflitto, bullismo e subculture della violenza, comportamento sociopatico criminale;
- 2. Approccio metodologico alla gestione dei conflitti** (come trattare con il cliente arrabbiato e/o alterato);
- 3. Protezione Personale** rispondere ad un'aggressione fisica (scenari incidentali e possibili soluzioni basate sulla "risposta spontanea di protezione").

**La didattica abbina lezione frontale e pratica a scenario con brainstorming, role-play, stress inoculation e debriefing.**

### DESTINATARI DEL CORSO

L'argomento è di interesse per:

- Personale a contatto con il pubblico
- Lavoratori dei settori ospedaliero, della ristorazione dei trasporti
- Genitori, insegnanti
- RSPP – ASPP di aziende in cui è presente il rischio di violenza da parte di terzi sul luogo di lavoro.

## PROGRAMMA

### PRIMO INCONTRO

#### Gestione dei conflitti

##### Teoria: "Conosci te stesso"

- ✓ Evitare che un incontro diventi uno scontro
- ✓ Atteggiamento e Comportamento
- ✓ La piramide di Maslow
- ✓ Il ciclo del conflitto
- ✓ Comunicazione e gestione dei conflitti

##### Pratica:

Scenario: "Quando il cliente è arrabbiato"

- ✓ Tecniche verbali di de-escalation

### SECONDO INCONTRO

#### Gestione dei conflitti

##### Teoria: "Conosci il tuo nemico"

- ✓ Stress e anatomia della collera
- ✓ Aggressività, rabbia, paura
- ✓ Anticipare il comportamento aggressivo
- ✓ Negoziazione, Interposizione

##### Pratica:

Scenario: "Quando il soggetto è alterato"

- ✓ Sfera protettiva e distanze sociali

### TERZO INCONTRO

#### Protezione Personale

##### Teoria: "Conosci te stesso e il tuo nemico"

- ✓ Definizione di Violenza
- ✓ La violenza avviene in posti prevedibili: il codice dei colori di Cooper
- ✓ "danza delle scimmie", combattimento rituale, bullismo

##### Pratica:

Scenario: "Liti per futili motivi"

- ✓ vie di fuga e risposta spontanea di protezione

## QUARTO INCONTRO

### Contrastare la violenza

#### Teoria: "Conosci il territorio"

- ✓ Il sociopatico
- ✓ Il modello Predatore, risorsa, preda
- ✓ Fuggire o combattere
- ✓ Controllo dell'ambiente
- ✓ L'imboscata
- ✓ Aspetti legali
- ✓ Mindset (Atteggiamento mentale)

#### Pratica:

Scenario: "Aggressione in ambiente chiuso"

- ✓ Strategie e uso di armi improvvisate.
- ✓ Difesa di terza persona.

### DURATA

**4 incontri con orario 19.00 – 20.30**

### IMPORTANTE

**Nella parte pratica, simulazioni e tecniche saranno eseguite in sicurezza, non richiedono particolare abilità o forma fisica, consigliate scarpe sportive e abbigliamento comodo.**

#### Docenti:

**Michele Colombo:** Vigile del Fuoco esperto nella gestione delle emergenze, istruttore di Krav Maga (sistema di difesa israeliano).  
**Alessandro Savino:** Docente di Salute e Sicurezza nel Lavoro, istruttore di Kiado (sistema di difesa orientale).

Entrambi hanno maturato una ventennale esperienza nei sistemi di difesa personale e nelle arti marziali.