

Gestione Micro-crisi sul Luogo di Lavoro

Destinatari	Lavoratori che svolgono mansioni a diretto contatto con il pubblico (GDO, addetti/e alla reception, professioni sanitarie, mezzi di trasporto, etc.), che si trovano a dover gestire le prime fasi di un'aggressione, tanto di natura fisica quanto verbale, sul luogo di lavoro
Numero di partecipanti	Minimo 5 – massimo 15
Obiettivi formativi	Fornire al personale tutti gli strumenti e le strategie idonei a prevenire l'escalation di conflittualità ed aggressività. Far acquisire ai partecipanti le conoscenze di base per gestire le prime fasi di un'aggressione
Contenuti	<ul style="list-style-type: none">• Le dinamiche sociali e dell'aggressività• Diventare security manager di sé stessi• Principi di comunicazione efficace: approccio al pubblico• Accoglienza e prevenzione dei conflitti: empatia e assertività• Le categorie di comportamento degli utenti (indisciplinati / conflittuali / aggressivi)• Fisiologia degli stati di stress: gestione del sé e dello stress nelle situazioni critiche• Riconoscere i segnali di escalation dell'aggressività• Tecniche di negoziazione: defusion e de-escalation• Situational awareness: cogliere e valutare elementi dall'ambiente circostante• Laboratorio esperienziale:<ul style="list-style-type: none">• Riconoscere il passaggio dal pensiero all'azione• Aggressioni e prosemica: distanze e sicurezza• Gestualità efficaci di autoprotezione
Svolgimento	Il corso si compone di un momento di Aula e di un momento esperienziale, che condurrà i partecipanti all'interno di uno scenario immersivo, nel quale mettere in pratica le conoscenze acquisite
Attestato	Al termine del corso i partecipanti riceveranno il Certificato di frequenza
Durata	7 ore (09:00-12:30 e 13:30-17:00)
Costo	CHF 550/pax
Formatore	Avv. Davide Mantovan
Luogo	Sede del Cliente o presso Aule formazione BLC

Validità listino: 31 dicembre 2025

CANCELLAZIONE LEZIONI

Corsi individuali: L'eventuale annullamento delle lezioni dovrà essere notificato alla Segreteria del BLC con almeno 24 ore di anticipo sull'orario della lezione stessa. In questo modo la lezione non verrà addebitata, ma recuperata in altro giorno/orario.

Corsi di gruppo: *Nell'eventualità uno Studente fosse assente, la lezione si svolgerà regolarmente con gli altri partecipanti. Allo Studente assente, il Docente invierà quanto fatto a lezione e i compiti per casa.*

CANCELLAZIONE CORSI

*Se uno Studente desidera ritirarsi da un **Corso individuale o di gruppo** ed avvisa la Segreteria del BLC con almeno due settimane di anticipo rispetto all'inizio del Corso stesso, avrà diritto al rimborso della quota di partecipazione.*

*Nel caso di **workshop e seminari** che si esauriscono nell'arco di una sola giornata, se il partecipante desidera ritirarsi ed avvisa la Segreteria del BLC con almeno una settimana di anticipo rispetto alla data di inizio, avrà diritto al rimborso della quota di partecipazione.*

BLC

**Business Learning
Centre SA**