

# Gestire l'aggressività nei contesti di Servizio sociale: tecniche di de-escalation e azioni di prevenzione

**Lunedì 22 maggio e Mercoledì 31 maggio 2023 - ore 14.00 - 18.00**

**Docente: Dott. Paolo Fusari, Psicologo del lavoro, Trieste - Consulente e formatore a livello regionale e nazionale sulle tecniche di de-escalation nei luoghi di lavoro**

## Programma della prima giornata - Lunedì 22 maggio 2023

- Questionario di autovalutazione sulle tecniche di de-escalation
- I momenti di escalation e di de-escalation: le direttrici principali
- La gestione delle obiezioni e casi sulle obiezioni nei contesti di servizio
- La de-escalation verbale e non verbale
- I comportamenti "problema" e la gestione delle persone difficili
- Il Ciclo dell'escalation e della de-escalation, fasi e modalità operative
- Buone pratiche verbali per la de-escalation (*parole e frasi da dire e non dire*)
- Testimonianze e casi dei partecipanti e confronti tra partecipanti

## Programma della seconda giornata - Mercoledì 31 maggio 2023

- La gestione delle emozioni sul lavoro in situazioni difficili
- Esercitazione sul riconoscimento delle emozioni
- Stili comportamentali difficili e modalità di relazione
- Le tecniche di mediazione e gli stili di relazione assertiva
- Le tecniche di de-escalation non verbale
- Testimonianze e casi dei partecipanti
- Strumenti di registrazione degli eventi
- Domande - Conclusioni del Corso
- Test di verifica e Questionario di gradimento

Prima dell'avvio del percorso verranno inviati via mail a tutti i partecipanti il Questionario di autovalutazione sulle tecniche di de-escalation e un Prontuario sulla prevenzione delle aggressioni (*autore dott. Fusari*).

**Destinatari:** assistenti sociali, educatori, operatori sociali, persone interessate al tema (minimo 15 massimo 100 partecipanti).

Per il percorso è stato richiesto l'accreditamento al CROAS FVG

**Il webinar è valido come Corso di aggiornamento sulla sicurezza sul lavoro**

[Per informazioni e iscrizioni visita la pagina dell'evento sul sito dell'IRSSeS](#)