

Gestire rabbia e aggressività dell'utente

Strumenti per confrontarsi positivamente con gli utenti conflittuali

 Presenziale / a distanza



Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di
Project Management (Quota riferita ad un gruppo
di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA13

Ogni utente è diverso e alcuni di loro sono capaci di mettere alla prova pazienza e disponibilità con **comportamenti aggressivi**. Questo è particolarmente nella PA, dove le **manifestazioni di rabbia** verso il personale a contatto con il cliente sono in aumento. Per evitare che le situazioni difficili si complichino sempre più, è indispensabile imparare a **identificare i primi segnali di conflitto** da parte degli utenti e acquisire strumenti di comunicazione per ristabilire comunicazioni positive.

Il corso permette di acquisire consapevolezza circa le proprie **emozioni** in una **dimensione di conflitto** per affrontare e gestire con successo la relazione con l'**utente aggressivo**, mantenendo la calma e focalizzandosi sulla risoluzione delle ostilità.

A chi è rivolto

- Tutti coloro che lavorano a stretto contatto con il pubblico

Programma

Comprendere l'aggressività nelle relazioni con l'utente

- Definire le situazioni di conflitto: dall'inciviltà alla prepotenza dell'utente
- Riconoscere i fattori di aggressività: individuali, sociali, commerciali
- Analizzare la relazione con l'utente aggressivo: due diversi punti di vista rispetto a percezioni, emozioni, rappresentazioni, opinioni

Affrontare un utente aggressivo: un modello efficace

- Ascoltare e comprendere il messaggio: le tecniche De-Escalation
- Riassumere gli elementi principali da tenere in considerazione nella situazione conflittuale
- Riformulare ciò che è problematico stemperare la tensione
- Coinvolgere l'utente nella ricerca di soluzioni
- Confermare le decisioni prese e ristabilire una relazione positiva

Mantenere la calma durante una situazione difficile

- Mantenere la propria stabilità emotiva: respirazione e postura
- Imparare a chiedere il supporto di terzi
- Confrontarsi per migliorare: debriefing con se stessi, colleghi, responsabile

Prevenire e anticipare l'aggressività degli utenti

- Situazioni che suscitano insoddisfazione e rabbia nell'utente
- Micro-segnali che anticipano il comportamento aggressivo
- Agire per prevenire le situazioni conflittuali: gli strumenti più efficaci
- La forza del team per gestire l'aggressività dell'utente



Obiettivi del corso

- Sviluppare consapevolezza rispetto alla propria reazione all'aggressività degli utenti
- Acquisire strumenti di comunicazione appropriati per la gestione della relazione conflittuale
- Saper ritrovare la serenità dopo una manifestazione di aggressività
- Prevenire e anticipare l'aggressività dell'utente



Date e sedi 2026



Ultimi posti



Edizione garantita

Roma

dal 11 mag al 12 mag

Online

dal 9 nov al 12 nov

- dal 9 nov al 9 nov
- dal 12 nov al 12 nov