

# LO SPORTELLO CHE SEMPLIFICA LA VITA (DI TUTTI...)



## CORSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE PER GLI OPERATORI A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Il seminario è organizzato da



Sala Consiliare Comune di Savigliano, corso Roma, 36  
Giovedì 29 marzo 2018 dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,30

## PREMESSA

---

Quante volte ti è capitato di venire investito dagli insulti di cittadini arrabbiati per un divieto di sosta secondo loro sanzionato ingiustamente, o per un contributo in denaro negato, o per un alloggio non assegnato nei tempi sperati? Oppure, ancora, di avere a che fare con utenti su di giri, nervosi, sarcastici, prepotenti? Oppure, infine, di doverti sorbire lo snerante fiume di parole di chi ti ha scelto per raccontarti dal principio alla fine la sua infelice esistenza...?

Una cosa è certa: qualunque sia l'episodio spiacevole che ti è capitato di vivere allo sportello, ti auguri di non doverne più affrontare di simili in futuro. Ma cosa accade se capita di nuovo? Sai come gestire la situazione? Sai come calmare il cittadino? Sai come controllare il tuo stato emotivo, che può essere di irritazione, agitazione, confusione o vero e proprio panico?

Se la risposta è no, o anche semplicemente "ni", questo corso ti è di estremo aiuto: imparerai numerose strategie di carattere pratico utili a risolvere positivamente situazioni critiche, a prendere le distanze dalle emozioni negative con cui sei venuto/a in contatto e a recuperare nel più breve tempo possibile il buon umore. Si tratta di tecniche di comunicazione efficace, trucchi linguistici, accorgimenti comportamentali e abilità di intelligenza emotiva.

Il corso prevede anche simulazioni, per imparare sperimentando.

## DESTINATARI

---

Dipendenti della P.A. a contatto con il pubblico.

## PROGRAMMA

---

### LA COMUNICAZIONE CHE SERVE

#### Prima

L'ascolto attivo e la comunicazione assertiva.

Saper riconoscere il potenziale rischio di conflitto.

Decifrare il linguaggio del corpo.

Piccoli dettagli, grandi differenze: il linguaggio giusto per disinnescare situazioni sul punto di degenerare.

#### Durante

Cosa fare davanti ad un cittadino arrabbiato che urla: come riportarlo nell'alveo di un rapporto civile.

Cosa fare per gestire il tuo stato d'animo e mantenere il più possibile la calma e la lucidità.

Tecniche pratiche di "Kung-Fu verbale" per difenderti dagli attacchi ingiusti e pretestuosi.

#### Dopo

Tecniche di "mindfulness" per ritrovare la tua centratura.

Come rilassare il corpo e la mente dopo un evento emotivamente forte.

#### Il backoffice

Il valore del *team*: come rinforzare lo spirito di gruppo e rendere collaborativo l'ambiente di lavoro.

## RELATORE

---

### Dr. Paolo FOSSATI

Laurea in giurisprudenza, Direttore area comunicazione di ente locale, Master in PNL, autore del libro **VIVI PRESENTE** (Strategie di cambiamento per tornare al timone della tua vita e ritrovare il piacere di lavorare e di esistere), Verdechiario edizioni, 2016.

## 1. I PRIMI 4 SECONDI...

### OBIETTIVO

Prendere consapevolezza dell'importanza dei dettagli che fanno la differenza, a partire dall'atteggiamento con cui si accoglie il cittadino e dalle parole utilizzate durante la conversazione.

### TEMI

1. Il dialogo interno
2. La comunicazione verbale, para-verbale e non verbale
3. Accorgimenti linguistici per trasmettere messaggi chiari senza fraintendimenti

## 2. LA COMUNICAZIONE EMPATICA

### OBIETTIVO

Affinare le abilità che – attraverso una precisa comprensione delle vere esigenze del cittadino – permettono di evadere rapidamente e in modo puntuale le sue richieste. Risolvere subito i problemi per risparmiare tempo, alleggerire il lavoro di tutti, evitare arrabbiature e soddisfare l'utente.

### TEMI

1. Osservare attentamente
2. Ascoltare in modo attivo
3. Immedesimarsi nei panni dell'interlocutore
4. Evitare di presupporre
5. L'orientamento alle soluzioni
6. La *customer experience*

## 3. GESTIRE SITUAZIONI CRITICHE

### OBIETTIVO

Saper scegliere il comportamento migliore da tenere con un cittadino dai modi di fare irritanti e/o esuberanti: riportarlo nell'alveo di un rapporto civile e convincerlo a collaborare, gestendo al contempo il nostro stato emotivo.

### TEMI

1. Riconoscere e disinnescare il potenziale rischio di conflitto
2. Utilizzare sapientemente il potere delle domande
3. Mantenere la calma e la lucidità al di là della situazione contingente

## 4. RESPONSABILIZZARE I DIPENDENTI E FAVORIRE UN CLIMA COLLABORATIVO

### OBIETTIVO

Comprendere e sperimentare in prima persona il concetto che gli americani chiamano *employee engagement* (per tradurre questa espressione bisogna fare ricorso ai termini di “impegno” “coinvolgimento” e “responsabilizzazione”).

### TEMI

1. Il focus mentale
2. Costruire e cementare lo spirito di gruppo
3. Trasmettere emozioni positive al *team*
4. Valorizzare le qualità dei colleghi

### COSTI

**€ 110,00 per il 1° iscritto** Iva esente\* (per gli enti abbonati verranno scalate 6 ore, pari a 102,00€)

**€ 80,00 per il 2° iscritto** Iva esente\* (per gli enti abbonati verranno scalate 4 ore, pari a 68,00€)

**€ 60,00 dal 3° iscritto** Iva esente\* (per gli enti abbonati verranno scalate 3 ore, pari a 51,00€)

\*La formazione erogata agli Enti Locali è esente Iva ai sensi del combinato disposto dall'articolo 10, comma 20, del DPR 633 del 1972 e dall'articolo 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537

La quota comprende la fornitura di materiale didattico, il coffee break e l'attestato di partecipazione che verrà trasmesso successivamente allo svolgimento dell'incontro.

**ADESIONE da inviare a [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it) oppure al n° di fax 0125-5545190 preferibilmente entro 4 gg prima dell'evento**

## CONDIZIONI DI ADESIONE E RECESSO

La formazione per gli Enti Pubblici è esente Iva ai sensi del combinato disposto dall'articolo 10, comma 20, del DPR 633 del 1972 e dall'articolo 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537.

**Per risparmiare** è possibile effettuare l'acquisto prepagato di ore di formazione, ad un costo pari a 17,00 € ora. Sono disponibili abbonamenti da multipli di 6 ore, a partire da un minimo di 18 ore. Contattateci o consultate [www.lineapa.it](http://www.lineapa.it) per maggiori dettagli.

Per aderire all'incontro di formazione è necessario compilare in tutte le sue parti la scheda di adesione presente in ultima pagina, e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it) o via fax al numero: 0125-5545190 **preferibilmente entro la data indicata sulla stessa.**

**Gli unici dati che verranno presi in considerazione ai fini dell'emissione della fattura** sono quelli riportati sulla scheda di adesione. Se desiderate che vengano citati in fattura ad es. determinazione, impegno, capitolo di bilancio etc, o altri elementi, per cortesia riportateli sulla scheda di adesione stessa, negli appositi campi o alla voce "altro".

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto a [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it) e **non comporta addebiti se avviene entro 48 ore dall'inizio dell'evento.** Ricordiamo che è sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, anche il giorno stesso dell'incontro. In caso di impossibilità a partecipare sarà possibile, contattando entro le 48 ore antecedenti l'inizio dell'evento la segreteria a mezzo posta elettronica, concordare il trasferimento dell'iscrizione ad una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineaPA. **In tutti gli altri casi la quota di iscrizione è dovuta interamente e si procederà all'emissione della fattura.**

**Per gli Enti abbonati,** in caso di mancata disdetta nei termini di cui sopra, si procederà a conteggiare come consumate un numero di ore pari alla durata del corso.

Per eventuali informazioni aggiuntive, contattare i riferimenti in calce.

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it) oppure al n° di fax 0125-5545190 preferibilmente entro 4 gg prima dell'evento

## **CORSO DI COMUNICAZIONE EFFICACE PER GLI OPERATORI A CONTATTO CON IL PUBBLICO**

**Dr. Paolo FOSSATI**, Direttore area comunicazione di ente locale.

**Giovedì 29 marzo 2018 in orario 9,00-13,00 – 14,00-17,30**  
**Savigliano (CN) c/o sala Consiliare del Municipio, C.so Roma, 36**

**€ 110,00 per il 1° iscritto** Iva esente\* (per gli enti abbonati verranno scalate 6 ore, pari a 102,00€)

**€ 80,00 per il 2° iscritto** Iva esente\* (per gli enti abbonati verranno scalate 4 ore, pari a 68,00€)

**€ 60,00 dal 3° iscritto** Iva esente\* (per gli enti abbonati verranno scalate 3 ore, pari a 51,00€)

Ente pubblico, impresa o persona fisica a cui deve essere intestata la fattura\*

Via \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_ Codice Univoco Ufficio\* \_\_\_\_\_

Crocettare la propria casistica:

- Ente abbonato
- \*Determinazione/mandato n° \_\_\_\_\_ del\* \_\_\_\_\_ di importo pari a € \_\_\_\_\_

CIG: \_\_\_\_\_ altro \_\_\_\_\_

Nome e Cognome del partecipante	Ruolo	Tel	Cell (solo per comunicazioni urgenti)	E mail

### **Modalità di pagamento (crocettare quella prescelta):**

- Bonifico Bancario sul seguente c.c. intestato a LineaPA di Isaija Patrizia  
IBAN: **IT 08 R 08530 31050 000670111864** Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)
- In contanti il giorno dell'incontro

**Informativa privacy:** ai sensi dell'art. 13, D.Lgs 196/03, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineaPA, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda all'art. 7, D.Lgs 196/03. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a [info@lineapa.it](mailto:info@lineapa.it). Si dichiara di aver preso visione dell'informativa ex D.Lgs 196/03 e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della suddetta informativa.

Data \_\_\_\_\_ Firma del Responsabile e timbro \_\_\_\_\_

\*Campi obbligatori