

ALLO SPORTELLLO CON IL SORRISO



**Avere a che fare con i nostri utenti è dura.
Eppure...**

**Tecniche di comunicazione efficace
per operatori della Pubblica Amministrazione
a contatto con il pubblico**

**Giovedì 4 e Venerdì 5 aprile 2024
Dalle 9.00 alle 12.30 su Zoom**

Relatore: Dott. Paolo Fossati



PREMESSA

Quante volte ci è capitato di venire investiti dall'exasperazione o anche solo dall'irritazione pungente del pubblico ai nostri sportelli? O da utenti così confusi al punto da non riuscire a esprimere chiaramente la loro richiesta? In questi casi noi che siamo dall'altra parte della scrivania, o dall'altra parte della cornetta, o che indossiamo la divisa o il camice, siamo un po' come l'ago della bilancia: in base a come rispondiamo determiniamo la qualità dell'interazione. Perché o litighiamo tutto il giorno e ci roviniamo l'esistenza, oppure **gestiamo bene la situazione**, con l'effetto di **rasserenare** un po' il cittadino, che anzi, magari se ne va scusandosi...

Per raggiungere questo secondo obiettivo, dove sappiamo come calmare l'interlocutore e prima ancora sappiamo come **controllare** il nostro stato d'animo, ci serve **padroneggiare** strategie di carattere pratico, utili a risolvere positivamente situazioni critiche, tutelando l'immagine dell'Ente e salvaguardando il nostro equilibrio emotivo. E utili anche a migliorare il gioco di squadra con i colleghi.

Si tratta di **tecniche** di comunicazione efficace, trucchi linguistici, abilità di **intelligenza emotiva** e accorgimenti **comportamentali** e **organizzativi**, utili sul lavoro e (perché no?) pure in ambito privato, per migliorare la qualità della nostra vita in un periodo mai così sfidante.



IMPARARE FACENDO E DIVERTENDOSI

Nonostante la modalità Webinar, il corso prevede una parte di esercizi pratici e divertenti...



DESTINATARI

Dipendenti della P.A. e personale di aziende sanitarie, consorzi socio-assistenziali e società partecipate a contatto con il pubblico (anche al telefono, anche via email...). Es: operatori e responsabili di front office, addetti URP, addetti al centralino, agenti di Polizia Municipale, assistenti sociali, personale infermieristico.



PROGRAMMA

LA COMUNICAZIONE CHE...

Serve sempre

- L'ascolto attivo e l'empatia.
- L'orientamento alle soluzioni.
- Saper riconoscere e prevenire il potenziale rischio di conflitto.
- Piccoli dettagli, grandi differenze:
 - Le parole giuste per evitare equivoci e farci capire (davvero).
 - Oltre la parola: interpretiamo i principali gesti del linguaggio del corpo.

Serve spesso

- Tecniche di mindfulness per mantenere la centratura emotiva anche sotto stress.

Si spera non serva mai. Ma se capita almeno sai...

- L'utente su di giri: come rasserenare il rapporto e evitare l'escalation del conflitto.
- Tecniche di "Kung-Fu verbale" per difenderci da attacchi ingiusti e pretestuosi.

Serve al team

- Come evitare il pericolosissimo "gioco della colpa", responsabile di buona parte del conflitto interno.



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Webinar su piattaforma Zoom.



25

QUANDO

Due appuntamenti di tre ore e mezza ciascuno: **giovedì 4 e venerdì 5 aprile 2024**, dalle 9.00 alle 12.30.



INVESTIMENTO

120,00 euro per ogni partecipante (IVA esente per la P.A.)

A questa cifra va applicato il 22% di Iva per i soggetti privati

Gli enti abbonati alla formazione con LineaPA potranno utilizzare le ore già acquistate per partecipare (**6 ore**).

Sconto per chi iscrive un partecipante a tutti i 5 corsi previsti tra febbraio e giugno 2024 con il Dott. Fossati:

- invece di €600,00 iva esente complessivi. La cifra da impegnare sarà pari a €500,00 iva esente totali (quindi ogni corso costerà €100,00).
A questa cifra va applicato il 22% di Iva per i soggetti privati
- Gli enti abbonati alla formazione con LineaPA potranno utilizzare le ore già acquistate per partecipare e se iscrivono un partecipante a tutti i 5 corsi previsti tra febbraio e giugno 2024 con il Dott. Paolo Fossati verranno consumate **5 ore di abbonamento per ciascun corso**.

Per informazioni su questo corso contattare il Dott. Andrea Zauri al n° 351.8265408



RELATORE

Paolo FOSSATI, già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di ente pubblico, ha conseguito i master “Leadership and Empowerment” (24ORE Business School, Milano), “Lean Organization e Toyota Way nel pubblico impiego” (School of Management, Torino), PNL e Coaching (Ekis, Reggio Emilia). Docente specializzato sulle competenze organizzative e relazionali dei dipendenti della Pubblica Amministrazione. Autore del libro “Vivi Presente”, Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.

Per informazioni su questo corso contattare il Dott. Andrea Zauri al n° 351.8265408

SCHEDA DI ADESIONE da inviare a info@lineapa.it oppure al fax 0125-5545190

ALLO SPORTELLO CON IL SORRISO

Giovedì 4 e Venerdì 5 aprile 2024

Dalle 9.00 alle 12.30 su Zoom

RELATORE: Dott. Paolo Fossati

- €120,00 procapite iva esente per la PA (€102,00 ovvero 6 ore per gli abbonati)
- €100,00 procapite iva esente per iscrizione ai 5 corsi del dr Fossati (€85,00 ovvero 5 ore per gli abbonati)

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 NON richiesto per la partecipazione ad un seminario \(vedere link\)](#)

altro _____

Nome e Cognome del partecipante	Numero telefono (per comunicazioni urgenti)	E mail

- Bonifico Bancario sul seguente c.c. intestato a LineaPA di Isaija Patrizia
IBAN: **IT68W085303105000000011864** Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

Informativa privacy: ai sensi della normativa privacy, 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 agli art 12-23 del GDPR. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a info@lineapa.it. Si dichiara di aver preso visione [dell'informativa](#) e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della suddetta informativa.

Data _____ Firma del Responsabile e timbro _____ *Campi obbligatori