

ALLO SPORTELLO CON IL SORRISO



Avere a che fare con i nostri utenti è dura. Ma...

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

Lunedì 28 febbraio 2022, dalle 9.00 alle 12.00

Lunedì 7 marzo 2022, dalle 9.00 alle 12.00

 **LineaPA**

Docente Paolo Fossati

COACHING P.A.
Illuminate Your Potential 



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.

Spesso

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

Si spera 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.



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Webinar



25 QUANDO

Due appuntamenti di tre ore ciascuno: lunedì 28 febbraio 2022, dalle 9.00 alle 12.00 e lunedì 7 marzo 2022, dalle 9.00 alle 12.00.



INVESTIMENTO

117,00 euro per ogni partecipante (IVA esente per la P.A.)

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



RELATORE

Paolo FOSSATI

Già direttore Area Risorse Umane e Comunicazione di ente locale, Fossati 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", Verdechiario Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.