

LO SPORTELLO CHE SORRIDE



COVID-19 per noi che continuiamo a gestire il rapporto quotidiano con il pubblico significa lavorare in condizioni difficili e sotto pressione.

Quando interagiamo con i cittadini e quando rispondiamo alle telefonate siamo esposti, ancora più di prima, ai loro mutevoli stati d'animo: frustrazione, impotenza, rabbia, richieste di aiuto. Senza contare che anche noi non siamo di ferro...

Il Webinar ha il duplice obiettivo di aiutare i partecipanti a ritrovare la **forza interiore** e di trasferire la padronanza delle principali **tecniche di comunicazione efficace con l'utenza**.

Lunedì 23 e mercoledì 25 novembre 2020, dalle 9.30 alle 12.30

 LineaPA

Docente Paolo Fossati





PREMESSA

Quante volte ci è capitato – specie in tempi di COVID-19 – di venire investiti dall'exasperazione o anche solo dall'irritazione pungente del pubblico? 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, 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...



DESTINATARI

Dipendenti di enti locali e di società e consorzi partecipati a contatto con il pubblico (anche al telefono). Es: addetti al front office, agenti di Polizia Municipale, servizi sociali...



PROGRAMMA

LA COMUNICAZIONE CHE SERVE

Sempre

- Prepariamoci a interagire con gli utenti: l'approccio mentale e il dialogo interno.
- L'ascolto attivo e la comunicazione empatica.
- Saper riconoscere e prevenire il potenziale rischio di conflitto.

- Piccoli dettagli, grandi differenze: 1. Le parole giuste per evitare equivoci e farci capire. 2. Oltre la parola: i principali segnali del linguaggio del corpo.

Spesso

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

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

- Cosa possiamo fare davanti ad un utente su di giri: come riportarlo nell'alveo di un rapporto civile.
- Tecniche di "Kung-Fu verbale" per difenderci dagli attacchi ingiusti e pretestuosi.



MODALITÀ DI EROGAZIONE

Webinar



QUANDO

Due appuntamenti di tre ore ciascuno: **lunedì 23** e **mercoledì 25 novembre 2020**, dalle **9.30** alle **12.30**.



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. Docente specializzato sulle competenze relazionali e organizzative dei dipendenti della Pubblica Amministrazione. Autore del libro "Vivi Presente. Strategie di cambiamento per tornare al timone della tua vita", Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.