

LineaPA organizza il seguente corso:

ALLO SPORTELLO 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**

 **Lunedì 21 e Martedì 22 settembre 2026**
 **Dalle 9.00 alle 12.30 su Zoom**

Docente

Dott. 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”, Verdechiario Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.

 Programma

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.

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.

 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.

 Materiale didattico

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

 Quota di partecipazione

€120,00 + Iva procapite (Iva esente per la PA) *

€102,00 + Iva procapite (Iva esente per la PA) *- **Per enti abbonati**

*La formazione erogata agli Enti Locali è esente Iva ai sensi dell'articolo 14, comma 10, della L. 24 dicembre 1993, n. 537

Adesione e recesso

Per aderire al servizio è necessario compilare la scheda di adesione in allegato in tutte le sue parti e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: info@lineapa.it **preferibilmente entro il 14/09/2026.**

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto 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 concordare con la segreteria il trasferimento dell'iscrizione ad una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineaPA. In tutti gli altri casi si procederà all'emissione della fattura. Per eventuali informazioni aggiuntive potete contattare i riferimenti in calce.

L'adesione al corso comporta l'accettazione delle condizioni riportate alla seguente pagina web: <https://www.lineapa.it/modalita-di-adesione-e-recesso-eventi-di-lineapa-e-lineatenei>

 **Per informazioni su questo corso contattare il Dott. Andrea Zauri al n° 339.2537662**

Per iscriversi al corso cliccare il seguente link:
<https://lineatenei.wufoo.com/forms/zvciotj02imu90/>