

# 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**

Azione formativa coerente con il Decreto del Ministro per la P.A. adottato il 28 giugno 2023 sulle Soft Skills (“Framework delle competenze trasversali del personale di qualifica non dirigenziale delle pubbliche amministrazioni”)

**Mercoledì 22 e giovedì 23 gennaio 2025**

**Dalle 9.00 alle 12.30 su Zoom**

**Relatore 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.

### **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.



### **QUANDO**

Due appuntamenti di tre ore e mezza ciascuno: **mercoledì 22 e giovedì 23 gennaio 2025**, dalle 9.00 alle 12.30.



### **INVESTIMENTO**

**140,00 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 (119,00 euro, 7 ore).

**Per chi iscrive una persona a tutti i corsi previsti da gennaio a giugno 2025**, sconto del 15%: 714,00€ di costo totale iva esente, cioè 119€ a corso

**Per l'abbonato che iscrive una persona a tutti i corsi previsti da gennaio a giugno 2025**: 612,00€ di costo totale iva esente, cioè 6 ore scalate per ogni corso, invece di 7.

**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, è un docente specializzato nelle competenze organizzative e relazionali dei dipendenti della Pubblica Amministrazione e delle società partecipate. Si è formato frequentando il percorso "Leadership Principles" (Harvard Business School Online,

---

Boston) e i master “Leadership and Empowerment” (24ORE Business School, Milano), “Lean Organization e Toyota Way nel pubblico impiego” (School of Management, Torino) e “PNL e Coaching” (Ekis, Reggio Emilia). È Autore del libro “Vivi Presente”, Verdechiaro Edizioni, 2016. Giornalista. Laurea in Giurisprudenza.

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

## ALLO SPORTELLO CON IL SORRISO

Mercoledì 22 e Giovedì 23 gennaio 2025 dalle 9.00 alle 12.30 su Zoom

RELATORE: Dott. Paolo Fossati

€140,00 per ogni partecipante (IVA esente per la P.A.)

Gli enti abbonati alla formazione con LineaPA potranno utilizzare le ore già acquistate per partecipare (€119,00, 7 ore).

Per chi iscrive una persona a tutti i corsi previsti da gennaio a giugno 2025, **sconto del 15%: €714,00** di costo totale iva esente, cioè **€119,00 a corso**

Per l'abbonato che iscrive una persona a tutti i corsi previsti da gennaio a giugno 2025: **€612,00 di costo totale iva esente, cioè 6 ore scalate per ogni corso, invece di 7**

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