



# **FRONT OFFICE CON IL PUBBLICO ALLO SPORTELLLO E IN CORSIA E COMPORAMENTI DIFFICILI (AGGRESSIVI E VIOLENTI) DEL CLIENTE**

**Martedì 17 giugno 2025 dalle ore 9,00 alle ore 13,00**

**CODICE MEPA THGS85F**

## **PRESENTAZIONE**

Uno degli aspetti più critici delle Amministrazioni Pubbliche e delle Società erogatrici dei servizi è rappresentato dalle **relazioni con l'esterno** e dalla gestione dei **rapporti** tenuti dal personale addetto al front office con il pubblico in vari ambiti (sportello, uffici, corsia, *etc.*), che si trovano spesso a interagire con situazioni conflittuali e aggressive.

Conoscere e riconoscersi permette di esplorare i picchi e le cadute libere del nostro “essere umani”, turbolenti e impazienti, laddove richieste, ritmi, pensieri, emozioni di ciascuno di noi spesso confliggono tra loro e con le posizioni degli interlocutori, traducendosi di frequente in una **faticosa gestione del rapporto con l'utenza**.

Un allenamento attraverso le pratiche di decompressione emotiva permette di creare quello **Spazio Sicuro** in cui poter pensare, sentire e rispondere in modo efficace a chi ci è di fronte.

Il Corso di formazione è diretto e tenuto da **Professionisti che hanno maturato una rilevante esperienza sul campo**, non solo in ambito scientifico, teorico e didattico, ma in ambiti pratici, con soluzioni progettate a fianco di Enti pubblici, aziende e imprese di varia dimensione e complessità.

Accademia Europea Società Cooperativa  
Via Circonvallazione nuova 69 A 47924 Rimini  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403 Tel. 0541 448562 333 2430327  
Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)  
Azienda con sistema di qualità certificato da DNV- ISO 9001:2015



**Responsabile scientifico del corso è il PROF. VINCENZO MARIA MASTRONARDI, psichiatra, psicoterapeuta, criminologo clinico, psicopatologo forense e docente universitario di fama internazionale.**

## **PROGRAMMA DEL CORSO**

### **Modulo Webinar**

**Martedì 17 giugno 2025 dalle ore 9,00 alle ore 13,00**

**Docenti: Prof. Dott. Vincenzo Maria Mastronardi (Responsabile scientifico) – Prof.ssa Dott.ssa Monica Calderaro – Dott.ssa Camilla Fruet – Avv. Prof. Andrea R. Sirotti Gaudenzi**

- 1) La disciplina giuridica nel *Front office* (Avv. Prof. Andrea R. Sirotti Gaudenzi)
- 2) La decodifica dei segnali non verbali del rischio di violenza verbale e/o fisica (Prof. Dott. Vincenzo Mastronardi)
- 3) La prevenzione e/o l'adeguamento strategico del comportamento verbale e non verbale: la prossemica, il *talk down*, lo sguardo, l'ascolto attivo (Prof. Dott. Vincenzo Mastronardi)
- 4) Sessione simulata con alcuni dei partecipanti in *Rolle playing* ed esercitazioni (con la collaborazione della Prof. Dott.ssa Monica Calderaro e della Dott.ssa Camilla Fruet)

## **DESTINATARI DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Segretari, Direttori, Dirigenti, Funzionari, Amministratori, personale della pubblica amministrazione, enti pubblici e privati, società erogatrici di servizi pubblici e privati, ASL, ospedali, cliniche, società pubbliche controllate e partecipate, personale di Segreteria di Ordini, Collegi professionali, giuristi e liberi professionisti interessati alla materia.

Accademia Europea Società Cooperativa  
Via Circonvallazione nuova 69 A 47924 Rimini  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403 Tel. 0541 448562 333 2430327  
Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)  
Azienda con sistema di qualità certificato da DNV- ISO 9001:2015



## **RESPONSABILE SCIENTIFICO DEL CORSO**

### **Prof. Dott. Vincenzo Maria Mastronardi**

Psichiatra, Psicoterapeuta, Criminologo clinico, Perito Grafologo, Docente universitario. Docente di Criminologia clinica e Psicopatologia in più Università, tra cui Sapienza Università di Roma, Università degli Studi Internazionali di Roma (UNINT), UCES di Buenos Aires e UDE di Montevideo, oltre a essere Presidente dell'Istituto Internazionale di Scienze Criminologiche e Psicopatologico Forensi – IISCPF (Italia-USA), ente di ricerca di eccellenza già riconosciuto dal MIUR. Docente di Teoria della devianza e criminogenesi, Corso di Laurea Magistrale in Investigazione, Criminalità e Sicurezza internazionale dell'Università degli Studi Internazionali di Roma (Unint), già Direttore della Cattedra di Psicopatologia forense presso La Sapienza Università di Roma. Attualmente è Direttore di vari Master, tra cui il Master in Psicodiagnostica Clinica e Forense presso l'Università "San Raffaele" e il Consorzio Universitario Humanitas di Roma. È Garante Nazionale delle Vittime di Reato (Ass. Naz. Difensori Civici Italiani). Dirige il Dipartimento interuniversitario di Criminologia Clinica, Vittimologia e Psicopatologia forense presso il Consorzio interuniversitario Humanitas. Ha scritto numerosi volumi, tra cui «Le strategie della comunicazione umana. La persuasione, le influenze sociali, i mass media» (Franco Angeli), «Manuale di comunicazione non verbale» (Carocci), «Dizionario italiano del crimine» (Armando Curcio Editore), «Errori e pregiudizi in ambito giudiziario» (con A. Gasperini, Armando Editore). Il suo «Manuale per operatori criminologici e psicopatologi forensi» (edito da Giuffrè) ha raggiunto la sesta edizione nel 2024.

## **ALTRI DOCENTI**

### **Prof.ssa Dott.ssa Monica Calderaro**

Criminologa, Specialista in Psicodiagnostica clinica e forense, Grafologa forense, Dottoressa in Psicologia clinica e dinamica. Componente dell'Istituto Internazionale di Scienze Criminologiche e Psicopatologico Forensi (IISCPF), è Docente di Psicologia del Crimine Università degli Studi Internazionali di Roma UNINT e Coordinatore Didattico e Docente del Master in Criminologia Clinica e Scienze Forensi - Consorzio Universitario Humanitas - San Raffaele di Roma. Docente del Master in Criminalistica, Scienze Strategiche e della Sicurezza Internazionale - Università degli Studi di Roma – UNINT. Tra i vari Master universitari, è docente anche del Master in Criminalistica, Scienze Strategiche e della Sicurezza Internazionale e del Master in Psicodiagnostica clinica. Ha pubblicato numerosi articoli su riviste specializzate di criminologia e psicopatologia forense e ha collaborato a diversi libri sugli stessi argomenti. Tra le varie pubblicazioni, si segnalano: «Dottor Disney e Mister Hyde. Il crimine nelle favole» (con M. Senesi e D. Pescina, Armando editore), «La violenza nelle serie televisive» (con T.

Accademia Europea Società Cooperativa  
Via Circonvallazione nuova 69 A 47924 Rimini  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403 Tel. 0541 448562 333 2430327  
Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)  
Azienda con sistema di qualità certificato da DNV- ISO 9001:2015



Soldani, Greenbook editore). Con la Newton Compton ha pubblicato, con Vincenzo Maria Mastronardi, «I killer di massa». È coautrice del libro «Staging e scena del crimine. Manuale di analisi comportamentale» (Carocci). È membro del comitato scientifico della Rivista di Criminologia, Investigazione, Psicopatologia e Scienze Forensi Internazionali dell'Istituto Internazionale di Scienze Criminologiche e Psicopatologico-Forensi (IISCPF).

### **Avv. Prof. Andrea R. Sirotti Gaudenzi**

Avvocato abilitato all'esercizio della professione dinanzi alle Magistrature superiori, è docente universitario e arbitro internazionale. Svolge attività di docenza in Italia e all'estero. Ha patrocinato davanti alla Corte europea dei diritti dell'Uomo e alla Corte di giustizia dell'Unione europea. Dirige il Master in diritto, arte e nuove tecnologie, è condirettore (assieme al Prof. Vincenzo Maria Mastronardi) del Master in *Safeguarding* (Consorzio Humanitas, Università San Raffaele) ed è docente nel Master in informatica giuridica presso l'Università Sapienza di Roma. Magistrato sportivo, attualmente è Presidente della Corte d'Appello della Federazione Ginnastica d'Italia. Ha diretto vari Trattati giuridici, tra cui il «Trattato in materia di proprietà intellettuale e concorrenza» edito da Utet e il «Trattato operativo dei contratti commerciali» edito da Maggioli. Coordina varie collane edito da diverse case editrici. Ha coordinato testi in materia di concorrenza, proprietà intellettuale, diritto commerciale e diritto sportivo. Si è occupato di diritto delle nuove tecnologie e di intelligenza artificiale. Ha maturato notevole esperienza nel settore della mediazione e della negoziazione. Collabora con le testate del gruppo «Il Sole 24 Ore». Fa parte del comitato di direzione della Rivista di Diritto Industriale (Giuffrè editore) e del comitato scientifico di varie riviste, tra cui «Altalex» e «Le Controversie Bancarie». È responsabile scientifico dell'Istituto nazionale per la formazione continua di Roma, dirige il dipartimento «Intelligenza artificiale, proprietà intellettuale e nuove tecnologie» (Inmediar, Roma) ed è membro del Comitato di arbitrato del Registro “.it” del CNR.

Le **sessioni simulate** saranno condotte con la collaborazione della **Dott.ssa Camilla Fruet**, coautrice di pubblicazioni, tra cui «Il Fenomeno della Violenza di Genere. Statistiche e Legislazione: Un confronto tra Italia, Inghilterra e Stati Uniti» e «L'ascolto del Minore nel processo di famiglia e le novità psicoforensi introdotte dalla Riforma Cartabia». Ha collaborato all'aggiornamento della nuova edizione del «Manuale per operatori criminologici e psicopatologi forensi» del Prof. Vincenzo Maria Mastronardi (edito da Giuffrè).

Accademia Europea Società Cooperativa  
Via Circonvallazione nuova 69 A 47924 Rimini  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403 Tel. 0541 448562 333 2430327  
Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)  
Azienda con sistema di qualità certificato da DNV- ISO 9001:2015



## QUOTA DI PARTECIPAZIONE

**Iscrizione al corso online  
Euro 299,00 + IVA (se dovuta)**

Il pagamento della quota deve avvenire all'atto di iscrizione per soggetti privati (associazioni, cooperative, fondazioni, enti privati, libero professionista), mediante bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate:

- Conto corrente bancario IBAN: IT35P 08995 23900 000000092212 intestato a Accademia Europea Società Cooperativa c/o Riviera Banca Credito Cooperativo ICCREA filiale di Macerone di Cesena (FC).

Il pagamento della quota di iscrizione per gli enti pubblici avverrà di norma a 30 giorni data fattura (modalità applicabile per Enti Pubblici e Aziende a partecipazione pubblica).

Se la fattura è intestata ad Ente Pubblico, la quota è esente IVA, ai sensi dell'art. 10, D.P.R. n. 633/72 (e successive modificazioni). Nelle fatture emesse in esenzione IVA verrà addebitato il costo del bollo virtuale pari a € 2,00.

*Società abilitata al Mercato elettronico delle PA – Acquistinretepa.*

*Richiesta accreditamento al Consiglio Nazionale Forense.*

Le adesioni si intenderanno perfezionate con la completa compilazione della domanda di iscrizione al webinar, cui seguirà la trasmissione del *link* di collegamento all'evento ed l'emissione della fattura elettronica.

È necessario procedere alla compilazione della domanda di iscrizione per ogni partecipante (in caso di più iscritti appartenenti ad uno stesso ente o azienda occorre indicare un indirizzo e-mail diverso per ogni partecipante).

Il contratto si intenderà concluso e quindi efficace e vincolante tra le parti nel momento in cui il cliente avrà inoltrato telematicamente il modulo di iscrizione seguendo l'apposita procedura online.

Agli iscritti assenti sarà garantita la trasmissione del *link* per accedere al video della formazione erogata e della relativa documentazione.

Il corso sarà corredato da idoneo materiale illustrativo e didattico in formato digitale.

Sarà attivo un servizio di segreteria organizzativa dalle ore 9,00 alle ore 13,00 al numero di telefono 333 2430327

Accademia Europea Società Cooperativa  
Via Circonvallazione nuova 69 A 47924 Rimini  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403 Tel. 0541 448562 333 2430327  
Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)  
Azienda con sistema di qualità certificato da DNV- ISO 9001:2015



## MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

**[PER ISCRIVERSI:](#)**

**[CLICCA QUI](#)**

Procedendo all'iscrizione, verrà perfezionata l'adesione al *webinar* (uno o più moduli) con impegno a procedere al pagamento per l'erogazione della formazione richiesta.

Prima dell'inizio del corso sarà inviata all'indirizzo e-mail indicato il *link* di collegamento al webinar e si procederà all'emissione della fattura elettronica.

Accademia Europea Società Cooperativa  
Via Circonvallazione nuova 69 A 47924 Rimini  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403 Tel. 0541 448562 333 2430327  
Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)  
Azienda con sistema di qualità certificato da DNV- ISO 9001:2015