



CORSO DI FORMAZIONE ONLINE

# LA COMUNICAZIONE EFFICACE CON IL CLIENTE DIFFICILE E AGGRESSIVO NEI SERVIZI AL PUBBLICO

**Mercoledì 29 OTTOBRE 2025**

dalle ore 9,30 alle ore 12,30

**CODICE MEPA AE2010CR**

## PRESENTAZIONE

Il front office è il primo punto di contatto con il pubblico ma anche il contesto in cui più frequentemente emergono **stress, tensioni e conflitti**.

Chi lavora allo sportello deve spesso affrontare clienti difficili, atteggiamenti aggressivi e, nei casi più critici, **comportamenti violenti**.

Per gestire queste situazioni non basta l'esperienza quotidiana: servono **strumenti concreti e strategie operative** che consentano di mantenere la calma, proteggere sé stessi e comunicare in modo professionale ed efficace.

Il corso offre competenze pratiche per:

- ✓ prevenire e gestire l'escalation dell'aggressività;
- ✓ riconoscere i segnali precoci di comportamenti violenti;
- ✓ utilizzare tecniche di comunicazione assertiva ed empatica;
- ✓ mantenere autocontrollo e ridurre lo stress;
- ✓ rafforzare la resilienza emotiva e migliorare la qualità del servizio.

Attraverso esempi concreti, simulazioni ed esercizi di **decompressione emotiva**, i partecipanti apprenderanno come trasformare le situazioni critiche in un dialogo più costruttivo e sicuro, tutelando sia la propria salute che l'efficacia del servizio al pubblico.

Accademia Europea Formazione S.R.L.  
Via Circonvallazione Nuova, 69/A 47924 Rimini (RN)  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403  
Tel. 0541-448562 - 333-2430327

E-mail: [info@accademiaeuropa.net](mailto:info@accademiaeuropa.net) - Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)



## **Modulo webinar**

**29 ottobre 2025, dalle ore 9,30 alle ore 12,30**

**Docente: dott.ssa Paola Finelli**

- 1 Azioni e reazioni negli scambi comunicativi interpersonali.
  - 2) Parole, mimica espressiva, gestualità per un pensiero attento e rispettoso di Sé e dell'interlocutore.
  - 3) Come funziona il nostro cervello? Scopriamo le Autostrade a triplo scorrimento lento/veloce.
  - 4) Ciclo dell'aggressività e gestione dell'evento.
  - 5) La mente pretestuosa: acquietare lo "tsunami emotivo" per un pensiero attento, fluido e concentrato.
  - 6) I nostri *Sabotatori Interni*: dal pilota automatico alla scelta riflessiva.
  - 7) Cosa si nasconde oltre la rabbia, la stanchezza emotiva e lo stress?
- Promuoviamo le buone pratiche di decompressione emotiva.

## **DESTINATARI DELL'OFFERTA FORMATIVA**

Segretari, Direttori, Dirigenti, Funzionari, Amministratori, personale della pubblica amministrazione, enti pubblici e privati, dirigenti e personale delle Amministrazioni e società pubbliche controllate e partecipate, componenti del Consiglio, personale di Segreteria di Ordini, Collegi professionali, giuristi e liberi professionisti interessati alla materia.

## **DOCENTE E RESPONSABILE SCIENTIFICO DEL CORSO**

### **DOTT.SSA PAOLA FINELLI**

Psicologa e psicoterapeuta Biosistemica, iscritta all'Albo Psicologi e Psicoterapeuti Emilia Romagna n. 6377 Sez. A. Accreditata nel profilo internazionale *HSPs-Comfort Zone*, membro *Environmental Sensitivity Research*, collabora stabilmente con *Labtalento-UniPv* (Laboratorio di ricerca e sviluppo del potenziale cognitivo nel bambino, nell'adolescente e adulto), da anni si occupa di promuovere risorse personali e relazionali in vari ambiti: Alta Sensibilità, *Giftedness*, contesti singoli e di gruppo. Specializzata in terapia Biosistemica e supportata da formazione continua, competenze e implementazione di strumenti operativi in ambito di Neuroscienze permette di integrare i differenti livelli *Mente* (pensieri), *Corpo* (emotività,

Accademia Europea Formazione S.R.L.

Via Circonvallazione Nuova, 69/A 47924 Rimini (RN)

N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403

Tel. 0541-448562 - 333-2430327

E-mail: [info@accademiaeuropa.net](mailto:info@accademiaeuropa.net) - Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)

[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)



sensazioni e bisogni) e Relazioni (comportamenti condivisi) per consentire all'individuo, alle Coppie e in contesti professionali ad alta complessità, la legittimazione del proprio mondo interno valorizzando risorse e strategie sul campo utili per giungere a un benessere psicoemotivo e relazionale nel tempo. Formatrice, docente e conduttrice di gruppi esperienziali su tematiche psicologiche quali training Assertività e Autostima, gestione positiva del conflitto, Comunicazione Ecologica per il management efficace delle trappole dei pensieri, percorsi di pratiche di *Mindfulness* e *Self Compassion* per alleggerire il carico mentale ed emotivo nei vari ambiti di vita. Tiene Conferenze e Convegni presso Associazioni e Enti pubblici.

## 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 ( Società, associazioni, cooperative, fondazioni, enti privati, libero professionista), mediante bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate:

Conto corrente bancario IBAN: IT 74 R 08995 24207 000000092212 intestato a Accademia Europea Formazione S.R.L. c/o Riviera Banca Credito Cooperativo filiale di Rimini Città (RN).

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.*

Le adesioni si intenderanno perfezionate con la completa compilazione della domanda di iscrizione al webinar (uno o più moduli), cui seguirà la trasmissione del link di collegamento all'evento e 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.

Accademia Europea Formazione S.R.L.  
Via Circonvallazione Nuova, 69/A 47924 Rimini (RN)  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403  
Tel. 0541-448562 - 333-2430327  
E-mail: [info@accademiaeuropa.net](mailto:info@accademiaeuropa.net) - Pec: [accademiaeuropa@pec.it](mailto:accademiaeuropa@pec.it)  
[www.accademiaeuropa.net](http://www.accademiaeuropa.net)



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 e il rilascio dell'attestato di partecipazione.

Sarà attivo un servizio di segreteria organizzativa dalle ore 9,00 alle 13,00 ai numeri telefonici: 0541-448562 e 333-2430327.

## **MODALITA' DI PARTECIPAZIONE**

### [PER ISCRIVERSI:](#)

### [CLICCA QUI](#)

Procedendo all'iscrizione, verrà perfezionata l'adesione al webinar 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.