CORSO DI FORMAZIONE ONLINE

LA RELAZIONE CON IL PUBBLICO TRA CONFLITTI, AGGRESSIVITÀ E TUTELA GIURIDICA DEGLI OPERATORI: STRATEGIE DI COMUNICAZIONE E GESTIONE DEI COMPORTAMENTI OSTILI E VIOLENTI DELL'UTENZA

MARTEDÌ 2 FEBBRAIO 2027
dalle ore 9.00 alle ore 13.30

Codice MEPA: MCC2RASX

PRESENTAZIONE

Il corso di formazione prende in esame le criticità della relazione con il pubblico e le modalità per affrontare conflitti, comportamenti ostili e situazioni di aggressività nei servizi di front office. Reclami, attese, dinieghi e richieste insistenti richiedono competenze comunicative e consapevolezza del proprio ruolo, per gestire il confronto con professionalità, preservare la qualità del servizio e tutelare la sicurezza degli operatori.

Il percorso integra la dimensione comunicativa con l'approfondimento delle tutele penali e civili, chiarendo il confine tra critica legittima e condotte illecite, le modalità di segnalazione degli episodi e gli obblighi di protezione del personale.

Particolare attenzione è dedicata alla programmazione delle misure di prevenzione delle condotte violente o moleste, espressamente richiamata dall'art. 15, comma 1, lettera z-bis), del D.Lgs. 81/2008, introdotta dal D.L. 159/2025, convertito nella L. 198/2025.

Attraverso casi concreti ed esercitazioni guidate, i partecipanti approfondiranno come riconoscere i segnali di escalation, comunicare con assertività ed empatia e mantenere confini professionali nelle situazioni più impegnative. Saranno affrontati anche i limiti dell'intervento comunicativo, l'attivazione delle procedure di sicurezza e le pratiche di decompressione emotiva, per favorire risposte consapevoli e contenere il carico emotivo del lavoro a contatto con l'utenza.

OBIETTIVI FORMATIVI

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito strumenti per:

- **Riconoscere i segnali di tensione** e il rischio di escalation.
- **Gestire reclami, provocazioni e richieste insistenti** con comunicazione assertiva ed empatica.
- **Mantenere autocontrollo e confini professionali** nelle situazioni critiche.
- **Conoscere le principali tutele penali e civili** e le modalità di segnalazione degli episodi.
- **Contribuire alla prevenzione organizzativa** e al benessere degli operatori.

PROGRAMMA DEL CORSO

PRIMO MODULO WEBINAR
Martedì 2 Febbraio - Dalle ore 9.00 alle ore 10.30
Docente: Avv. Gualtiero Roveda

GESTIONE DELLA CRITICA E DEI COMPORTAMENTI AGGRESSIVI: PREVENZIONE, RESPONSABILITÀ E TUTELA DELL'OPERATORE

- Gestire la critica e il reclamo. Ascolto, comprensione del problema e formulazione di una proposta. Gestione delle obiezioni, degli attacchi personali e delle offese; come porre un limite e quando interrompere il colloquio.
- Riconoscere e contenere l'aggressività. Segnali di escalation, tecniche di de-escalation, sicurezza dell'operatore e intervento dei colleghi. Organizzazione degli spazi, procedure di allarme e richiesta di aiuto.
- Critica legittima e condotte illecite. Il confine tra contestazione del servizio, offesa personale e intimidazione. Ingiuria e tutela civile; diffamazione, minaccia, violenza privata, percosse e lesioni personali.
- Le qualifiche nei servizi pubblici. Pubblico ufficiale e incaricato di pubblico servizio: rilevanza delle funzioni concretamente esercitate. Violenza, minaccia e resistenza; presupposti dell'oltraggio a pubblico ufficiale.

- Prevenzione e responsabilità del datore di lavoro. Valutazione del rischio di aggressione, misure organizzative, informazione e formazione del personale. Art. 2087 c.c. e artt. 15 e 28 del D.Lgs. 81/2008; novità del D.L. 159/2025, convertito dalla L. 198/2025, e indicazioni della circolare INL n. 1/2026.
- Le tutele nel settore sanitario e sociosanitario. Disciplina specifica contro le aggressioni, ambito di applicazione e differenze rispetto alle tutele generali degli addetti al front office. L. 113/2020 e D.L. 137/2024, convertito dalla L. 171/2024.
- Cosa fare dopo un'aggressione. Segnalazione interna, descrizione dei fatti e conservazione delle prove nel rispetto della riservatezza. Denuncia e querela; documentazione sanitaria e adempimenti per l'infortunio sul lavoro.
- Risarcimento e forme di tutela. Danni patrimoniali e non patrimoniali, responsabilità dell'aggressore ed eventuale responsabilità della struttura. Costituzione di parte civile, azione civile e rapporti con la tutela INAIL.

SECONDO MODULO WEBINAR

Martedì 2 Febbraio - Dalle ore 10.30 alle ore 13.30
Docente: Dott.ssa Paola Finelli

COMUNICAZIONE EFFICACE, GESTIONE DELL'AGGRESSIVITA' E DEL CARICO EMOTIVO

- **Azioni e reazioni negli scambi comunicativi**
  Comprendere ciò che accade nella relazione con l'utente. Aspettative, bisogni, frustrazione e incomprensioni. Distinguere il contenuto della richiesta dalla modalità con cui viene espressa e riconoscere le proprie reazioni.

- **Parole e comunicazione non verbale**
  Ascolto attivo, empatia e assertività. Uso della voce, mimica, postura e gestualità. Comunicare tempi di attesa, limiti e dinieghi con chiarezza e rispetto. Espressioni che favoriscono il dialogo e risposte che possono alimentare lo scontro.

- **Reazioni automatiche e risposte consapevoli**
  Come attenzione, emozioni e stress influenzano la comunicazione. Reazioni rapide e processi riflessivi nelle situazioni di tensione. Riconoscere i segnali corporei di attivazione e recuperare lucidità prima di rispondere.

- **Il ciclo dell'aggressività e la gestione dell'evento**
  Segnali iniziali, intensificazione e fasi successive all'episodio critico. Strategie di de-escalation verbale e comportamentale. Gestire provocazioni e richieste insistenti, mantenere confini e distanza di sicurezza, coinvolgere colleghi e responsabili. Riconoscere quando interrompere il contatto e attivare le procedure previste.

- **La mente sotto pressione e la regolazione emotiva**
  Pensieri rigidi, interpretazioni e attribuzioni che possono amplificare il conflitto. Ridurre il sovraccarico emotivo e ritrovare un pensiero attento e flessibile. Pratiche brevi di respirazione e consapevolezza corporea.
- **I sabotatori interni: dal pilota automatico alla scelta riflessiva**
  Riconoscere abitudini comunicative inefficaci, personalizzazione della critica e reazioni difensive. Evitare la reciprocità dell'aggressività. Costruire risposte coerenti con il proprio ruolo e con l'obiettivo del servizio.
- **Oltre la rabbia e la stanchezza emotiva**
  Comprendere il carico emotivo del lavoro a contatto con il pubblico. Buone pratiche di decompressione dopo un'interazione difficile, recupero dell'attenzione e sostegno tra colleghi. Esercitazioni guidate e confronto su casi ricorrenti nel front office.

DESTINATARI DELL'OFFERTA FORMATIVA

Il corso è rivolto al personale che gestisce il contatto con utenti, cittadini e clienti e a chi organizza o coordina i servizi al pubblico.

In particolare:

- Addetti agli sportelli, agli URP, alle segreterie, all'accoglienza, ai centralini e all'assistenza clienti.
- Dirigenti, funzionari, responsabili di servizio e personale di Comuni, altre pubbliche amministrazioni, enti pubblici e società controllate o partecipate.
- Operatori e responsabili dei servizi sanitari, sociosanitari e sociali, compresi accettazione e prenotazioni.
- Personale di imprese private, cooperative, associazioni, fondazioni, Ordini e Collegi professionali che svolge attività a contatto con il pubblico.

DOCENTI E RESPONSABILI SCIENTIFICI DEL CORSO

Dott.ssa Paola Finelli

Psicologa e psicoterapeuta a orientamento biosistemico, iscritta all'Albo dell'Ordine degli Psicologi dell'Emilia-Romagna, sezione A, n. 6377. Svolge attività clinica, formativa e di conduzione di gruppi, con particolare attenzione alla comunicazione efficace, all'assertività, alla gestione positiva del conflitto e al benessere psicocorporeo.

Fa parte della rete di professionisti **Psi-LabTalento dell'Università di Pavia** e si occupa di alta sensibilità, risorse personali e relazionali e regolazione emotiva. Il suo approccio integra pensieri, emozioni, sensazioni corporee e relazioni per sostenere una maggiore consapevolezza nelle situazioni personali e professionali complesse.

Formatrice e conduttrice di gruppi esperienziali, propone percorsi su assertività, autostima, comunicazione, gestione dello stress, mindfulness e self-compassion. Svolge attività di docenza e interviene in conferenze e convegni presso enti pubblici, scuole e associazioni.

Avv. Gualtiero Roveda

Avvocato abilitato all'esercizio della professione dinanzi alle Magistrature superiori – Giornalista pubblicista esercita la professione forense nel settore del diritto d'impresa, del diritto del lavoro, della compliance aziendale, della sicurezza sul lavoro, della privacy, della cybersecurity e della responsabilità amministrativa degli enti ex D.Lgs. 231/2001.
Da oltre vent'anni cura le relazioni industriali per un'Associazione nazionale di categoria ed è responsabile tecnico della Commissione che stipula il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del relativo comparto. È inoltre componente della Commissione paritetica nazionale istituita dal medesimo contratto collettivo.
È responsabile, ai sensi della Legge 11 gennaio 1979, n. 12, dell'organizzazione di uffici dedicati alla gestione degli adempimenti in materia di lavoro.
È stato componente del Comitato Scientifico della Scuola Forense di Forlì-Cesena.
Svolge attività di consulenza e formazione in materia di sicurezza sul lavoro, legislazione alimentare, D.Lgs. 231/2001, privacy, protezione dei dati personali, sicurezza informatica, NIS2 e intelligenza artificiale.
Certificazioni
È in possesso delle seguenti certificazioni IDCERT, livello Specialised: IDCERT Privacy Specialist; IDCERT DPO / RPD; IDCERT Digital Competence; IDCERT IT Security Pubblicazioni

QUOTA SINGOLA DI PARTECIPAZIONE
Iscrizione al corso online
Euro 369,00 + 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: IT74R0899524207000000092212 intestato ad Accademia Europea Formazione S.r.l. c/o Riviera Banca Credito Cooperativo di Rimini e Gradara, 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.

Le adesioni si intenderanno perfezionate con la completa compilazione della domanda di iscrizione al webinar 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.

Si potrà seguire il webinar in diretta tramite la piattaforma Zoom.

I corsi saranno interamente registrati, e resi disponibili per la visione in differita.

Al termine del percorso verrà rilasciato l'attestato individuale di frequenza previo superamento di un test a risposta multipla. **Si precisa che il corso è valido ai fini della Direttiva "Zangrillo" in materia di formazione dei dipendenti pubblici.**

Sarà attivo un servizio di segreteria organizzativa dalle ore 9,00 alle 13,00 al numero di telefono 0541/448562 cell 333 2430327

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.