



CORSO DI FORMAZIONE ONLINE

# **FRONT OFFICE CON IL PUBBLICO ALLO SPORTELLO E IN CORSIA E COMPORTAMENTI CONFLITTUALI, (AGGRESSIVI E VIOLENTI) DEL CLIENTE**

**Martedì 10 Marzo 2026**

dalle ore 9,00 alle ore 13,00

**Codice MEPA: DBFPR28G**

## **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.**

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

E-mail: info@accademiaeuropea.net - Pec: accademiaeuropea@pec.it www.accademiaeuropea.net



## PROGRAMMA DEL CORSO

**Modulo Webinar: Martedì 10 Marzo 2026**

**Docenti: Prof. Dott. Vincenzo Maria Mastronardi (Responsabile scientifico)**

**Prof. ssa Monica Calderaro - Prof. Dott. Vincenzo Maria Mastronardi**

**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.

## 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

Accademia Europea Formazione srl  
Via Circonvallazione Nuova, 69/A 47924 Rimini (RN)  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403  
Tel. 0541-448562 - 333-2430327  
E-mail: info@accademiaeuropea.net - Pec: accademiaeuropea@pec.it www.accademiaeuropea.net



**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.

### **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 Forense (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. 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-Forense (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

Accademia Europea Formazione srl  
Via Circonvallazione Nuova, 69/A 47924 Rimini (RN)  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403  
Tel. 0541-448562 - 333-2430327  
E-mail: info@accademiaeuropea.net - Pec: accademiaeuropea@pec.it www.accademiaeuropea.net



**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 edite 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 arbitrazione 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).**

## **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: 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.**

Accademia Europea Formazione srl  
Via Circonvallazione Nuova, 69/A 47924 Rimini (RN)  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403  
Tel. 0541-448562 - 333-2430327  
E-mail: info@accademiaeuropea.net - Pec: accademiaeuropea@pec.it www.accademiaeuropea.net



**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.**

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

**Il corso sarà corredata 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 al numero di telefono Cel: 333-2430327**

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

## **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 Formazione srl  
Via Circonvallazione Nuova, 69/A 47924 Rimini (RN)  
N. Rea RN 423969 P.IVA 04533430403  
Tel. 0541-448562 - 333-2430327

E-mail: info@accademiaeuropea.net - Pec: accademiaeuropea@pec.it www.accademiaeuropea.net