



**CORSO DI FORMAZIONE
ONLINE**

RELAZIONI DIFFICILI, COMPORTAMENTI AGGRESSIVI E VIOLENTI DEL CLIENTE NEI SERVIZI DI FRONT OFFICE AL PUBBLICO: STRATEGIE DI COMUNICAZIONE EFFICACE, PREVENZIONE DELL'ESCALATION, PROFILI PENALI E CIVILI DELLE CONDOTTE DELL'UTENZA

**Giovedì 22 ottobre 2026
Dalle ore 9.30 alle ore 13.30**

CODICE MEPA: AET21R

PRESENTAZIONE

Il rapporto diretto con il pubblico rappresenta un momento fondamentale per la qualità e l'efficienza dei servizi, ma costituisce anche uno dei contesti nei quali possono più facilmente emergere incomprensioni, tensioni e comportamenti aggressivi.

Gli operatori di front office sono spesso chiamati a gestire utenti insoddisfatti, richieste pressanti, atteggiamenti provocatori o situazioni che possono degenerare in aggressioni verbali e, nei casi più gravi, in comportamenti minacciosi o violenti.

Per affrontare efficacemente tali situazioni non è sufficiente affidarsi alla sola esperienza personale. È necessario acquisire tecniche di comunicazione, strumenti di autocontrollo e strategie operative che consentano di prevenire l'escalation, mantenere un atteggiamento professionale e tutelare la sicurezza dell'operatore e degli utenti.

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:
accademiaeuropa@pec.it www.accademiaeuropea.net



Il corso fornisce indicazioni concrete per riconoscere tempestivamente i segnali di aggressività, comunicare in modo assertivo ed empatico, contenere il conflitto e gestire lo stress generato dalle situazioni più critiche. Saranno inoltre esaminati i principali profili giuridici connessi ai comportamenti offensivi, minacciosi, aggressivi o violenti e le forme di tutela previste per chi opera nei servizi al pubblico.

Attraverso l'analisi di casi concreti, esercitazioni e tecniche di decompressione emotiva, i partecipanti potranno sviluppare modalità di intervento più consapevoli ed efficaci, migliorando la qualità della relazione con l'utenza e contribuendo a creare un ambiente di lavoro più sicuro.

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

PROGRAMMA DEL CORSO

Modulo webinar 1 PARTE: Giovedì 22 ottobre 2026

Dalle ore 9,30 alle ore 10,30 - Docente: Avv. Gualtiero Roveda

- Dal reclamo all'aggressione: come gestire la critica professionale e quali tutele penali e civili esistono per chi lavora nella sanità.

Modulo webinar 2 PARTE: Giovedì 22 ottobre 2026

Dalle ore 10,30 alle ore 13,30 - 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 RESPONSABILI SCIENTIFICI 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, 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.



Avv. Gualtiero Roveda

Avvocato cassazionista e giornalista pubblicista, esercita l'avvocatura nel settore del diritto d'impresa e del lavoro. Cura da oltre vent'anni le relazioni industriali per un'Associazione nazionale di categoria ed è il responsabile tecnico della Commissione che stipula il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il comparto di riferimento della stessa. È, altresì, componente della Commissione paritetica nazionale istituita dallo stesso contratto.

È il responsabile innanzi alla Direzione Provinciale del Lavoro ex art 12, L. 11 gennaio 1979 dell'organizzazione di uffici di gestione degli adempimenti in materia di lavoro. È stato componente del Comitato Scientifico della Scuola Forense di Forlì-Cesena. Svolge attività di formatore in materia di Sicurezza sul lavoro, Legislazione alimentare, D. Lgs. 231/01 e Privacy. È Organo di vigilanza ex D. Lgs. 231/01 di imprese in ambito privato e pubblico. Ha pubblicato vari testi, tra cui «La fattura commerciale e la gestione del credito» (2003) e il «Manuale operativo del recupero crediti. Profili di diritto civile, processuale, internazionale e fiscale per la gestione legale ed il recupero del credito» (2008). Collabora stabilmente con testate giornalistiche con articoli di carattere giuridico. Ha conseguito le seguenti certificazioni: IDCERT – DIGITAL COMPETENCE: Level specialised; DPO/RPD: Level specialised; IT SECURITY: Level specialised; PRIVACY SPECIALIST: Level specialised.

Autore del volume *La disciplina della sicurezza informatica. Guida alla NIS2: Norme, Prassi e Checklist per la Cybersecurity*, recentemente pubblicato nella collana "Quaderni di diritto bancario e delle imprese", diretta dal Prof. Avv. Andrea Sirotti Gaudenzi per Simposio Editore.

QUOTA SINGOLA DI PARTECIPAZIONE

Iscrizione al corso online

Euro 349,00 + 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

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:
accademiaeuropa@pec.it www.accademiaeuropea.net



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.

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 13,00 al numero di telefono Fisso 0541/448562

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.