ti forma
consulenza e formazione

CORSO DI FORMAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza

Gestione delle aggressioni verbali nei servizi al pubblico

MERCOLEDÌ 9 SETTEMBRE 2026

Orario: 09.00- 12.00

RELATORE

Gaetano Torrisi

Docente di Comunicazione d'impresa e Marketing - Università di Siena

PRESENTAZIONE

Nel contesto attuale, il personale che opera a contatto con l'utenza nelle public utilities è sempre più esposto a situazioni di tensione, conflitto e aggressività verbale. Tempi di attesa, disservizi, incomprensioni, pratiche amministrative complesse e aspettative elevate da parte degli utenti possono trasformare rapidamente una richiesta in una comunicazione ostile.
Saper gestire l'aggressione verbale non significa soltanto "mantenere la calma", ma acquisire strumenti concreti per leggere il comportamento dell'interlocutore, contenere l'escalation, proteggere la relazione e tutelare sé stessi sul piano professionale ed emotivo. Un percorso formativo su questo tema è oggi particolarmente importante perché aiuta a migliorare la qualità del servizio, ridurre il rischio di conflitti, aumentare il senso di sicurezza degli operatori e rafforzare la capacità dell'organizzazione di presidiare in modo efficace i momenti critici nel rapporto con il pubblico.

Obiettivi

Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito maggiore consapevolezza rispetto alle dinamiche dell'aggressività verbale e strumenti operativi per gestirla in modo efficace nel proprio contesto lavorativo.
In particolare il corso si propone di:

- riconoscere i segnali iniziali di tensione e di possibile escalation;
- comprendere le cause più frequenti dell'aggressività verbale nel rapporto con l'utenza;
- apprendere tecniche comunicative utili a contenere il conflitto;
- sviluppare modalità di risposta assertive, ferme e professionali;
- gestire provocazioni e atteggiamenti ostili senza alimentare lo scontro;
- tutelare il proprio equilibrio emotivo nelle interazioni difficili;

Programma

**Ore 8.30- verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione*

Comprendere l'aggressione verbale nel rapporto con l'utenza

- che cosa si intende per aggressione verbale
- differenza tra reclamo, lamentela, tensione e comportamento aggressivo
- principali fattori scatenanti nel contesto delle public utilities
- il punto di vista dell'utente: frustrazione, urgenza, aspettative e percezione del disservizio

Tecniche di comunicazione per disinnescare il conflitto

- ascolto attivo e accoglienza del disagio senza assunzione di colpa
- uso della voce, del tono e del linguaggio per ridurre la tensione
- errori comunicativi che aumentano il conflitto
- empatia professionale e gestione della distanza relazionale
- come mantenere fermezza e professionalità sotto pressione
- come rispondere a interruzioni, accuse, provocazioni, alzate di voce e pretese improprie
- come riportare il confronto su un piano gestibile

Gestire l'impatto emotivo e trasferire gli apprendimenti nella pratica

- riconoscere le proprie reazioni emotive nelle situazioni conflittuali
- tecniche brevi di autoregolazione durante e dopo l'episodio
- come evitare il trascinamento emotivo nel resto della giornata lavorativa
- condivisione di buone pratiche per il lavoro online e in presenza

DESTINATARI

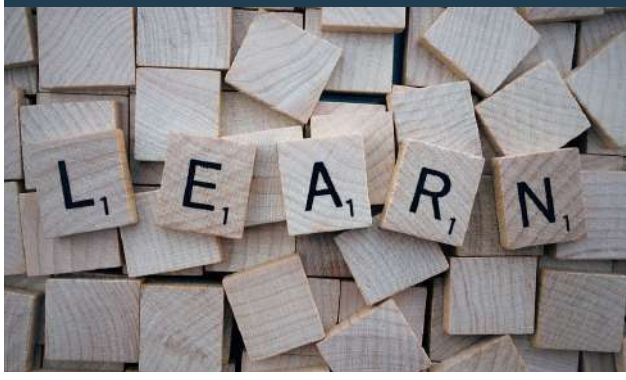
Personale di front office, addetti allo sportello, operatori di contatto con l'utenza, personale amministrativo e tecnico che gestisce relazioni dirette con clienti o utenti nei servizi di pubblica utilità.

ti forma
consulenza e formazione
Segreteria organizzativa:
Duccio Piazzini
dpiazzini@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (interno 203)
Fax 055 291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza attraverso lo strumento di comunicazione ZOOM; il link di accesso sarà disponibile sulla piattaforma didattica Tiforma.academy.
Le istruzioni operative dettagliate saranno fornite ai partecipanti qualche giorno prima dello svolgimento del corso.



Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679

Privacy notice (o informativa essenziale)

Chi è il titolare del trattamento?	**TI FORMA S.R.L.**	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: info@tiforma.it
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO	dpo@tiforma.it
Chi sono i destinatari?	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	-istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti -società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito -società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.); -consulenti esterni per fini amministrativi -eventuali partners ai fini dello svolgimento di eventi organizzati insieme La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.

Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?

I dati personali saranno trattati:	**il trattamento avviene in base a:**	**Dati trattati:**
per la gestione dell'ordine	contratto in essere adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato		
per la fornitura del servizio acquistato		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare	
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	

Quali dati personali verranno trattati?

- Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC, posizione professionale, data e luogo di nascita, dati iscrizione all'ordine professionale

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa Clienti Formazione completa al seguente link http://www.tiforma.it/privacy-e-cookie/informativa-completa-clienti-formazione/ o contattaci all'indirizzo mail info@tiforma.it