

la Scuola



Comunicazione
e uso dei social



 Formazione online

COME GESTIRE UTENZE PROBLEMATICHE

16 maggio > **2025** > 9³⁰ - 13³⁰



Programma

- > La strutturazione dell'accoglienza: qualità ambientale, tecnica e relazionale
- > Comunicare efficacemente
- > L'importanza del feedback
- > L'ascolto attivo
- > La comunicazione assertiva
- > La relazione d'aiuto
- > Il coaching motivazionale
- > Contrasti e conflitti: come gestirli
- > Saper negoziare

Docente: Angelo **Ferrario**, psicologo-psicoterapeuta, già responsabile della U.O. Comunicazione e Partecipazione del Comune di Pistoia

Quote di partecipazione:

- Per i comuni soci di Anci Toscana e Province> euro 98,00 a persona;
- Per i soggetti privati e i comuni non soci di Anci Toscana> euro 182,00 a persona;



Modalità di iscrizione:

È obbligatoria l'iscrizione compilando il form online entro e non oltre tre giorni dall'inizio al seguente link :



nel caso in cui, per particolari motivi siate impossibilitati a rispettare queste tempistiche, potete contattarci via email lascuola@ancitoscana.it oppure telefonandoci al n. 055/0935293

Modalità di pagamento:

- Dipendenti PA: inviare determina di affidamento.
- Privati: tramite bonifico bancario da effettuarsi una volta ricevuta la conferma iscrizione alle seguenti coordinate bancarie: IBAN: IT 59 D 02008 21506 000004697174

Causale: **webinar 16/05**

IMPEGNO DI SPESA A FAVORE DI: ANCI TOSCANA - Viale G. Italia 17- 50122 Firenze P.I. 01710310978 - C.F. 84033260484



Nel caso in cui il corso non possa erogato per cause dipendenti da Anci Toscana, sarà proposto il rimborso dell'intera quota di iscrizione oppure l'utilizzo per altri corsi di formazione.

Rilascio Attestato: Verrà rilasciato attestazione di frequenza a chi supererà l'80% di presenza.

Modalità di disdetta:

In caso di impossibilità a partecipare gli iscritti sono obbligati a comunicare la loro mancata partecipazione.

Il corso deve considerarsi confermato salvo annullamento comunicato da Anci Toscana.

L'eventuale disdetta di partecipazione può essere comunicata solo in forma scritta (a mezzo fax o e-mail) alla Segreteria Organizzativa entro cinque giorni dallo svolgimento dell'iniziativa; oltre questo termine, è prevista la fatturazione dell'intera quota.

La mancata partecipazione, non dà diritto alla restituzione del corrispettivo.

La quota prevede la partecipazione al corso in modalità sincrona (in diretta).

ATTENZIONE: per partecipare ai webinar è necessario disporre di una connessione internet a banda larga e di cuffie o casse.

