



Protezione
civile e
sicurezza
urbana



L'Agente di Polizia locale 2.0

Comunicazione, Prossimità e Soft
Skill per un Servizio Efficace

*Dalle sanzioni alla relazione: strumenti innovativi per la Polizia
Locale nel contesto urbano moderno in due giornate formative*





Per decenni la formazione della Polizia Locale si è concentrata principalmente su aspetti tecnico-normativi: Codice della strada, legislazione penale, procedure sanzionatorie, adempimenti normativi quali agenti di Polizia giudiziaria nel territorio di competenza.

Corsi eccellenti, di spessore, ed indispensabili al ruolo che l'Operatore quotidianamente svolge, ma limitati a una visione unidimensionale della funzione dell'Agente di Polizia locale.

Questo percorso formativo in due giornate vuole invece esplorare la psicologia dell'interazione con il cittadino, la comunicazione con l'utenza, la visione che la persona comune ha della Polizia locale di un Comune grande o piccolo che sia.

Insomma l'Operatore come parte integrante del territorio amministrato, e non più come elemento avulso da un contesto sociale nel quale è, naturalmente, enucleato.

Quante volte è stato analizzato il potenziale sociale di una Polizia Locale che non sia percepita come mero strumento di repressione, ma come facilitatore di sicurezza condivisa, portatore di fiducia e, soprattutto, dalla stessa parte di chi abita nel territorio?

Questo corso nasce da un'evidenza: l'80% dei conflitti tra cittadini e Vigili (dati Censis 2024) scaturisce non dalla violazione di norme, ma da una comunicazione inefficace, da approcci percepiti come autoritari, o dalla difficoltà di gestire situazioni dove il disagio sociale, ad esempio persone senza fissa dimora, minori a rischio ecc., richiede eccezionali e puntuali competenze trasversali.

La formazione proposta in questo corso, articolata in due giornate, punta a offrire un quadro completo delle nuove sfide e degli strumenti operativi per una Polizia locale moderna, efficiente e capace di costruire fiducia e sicurezza. I partecipanti potranno rafforzare le proprie abilità relazionali e operative, acquisendo strumenti concreti per migliorare la qualità del servizio e la soddisfazione dei cittadini.

L'obiettivo è formare agenti preparati a gestire la complessità della città contemporanea, protagonisti consapevoli di un servizio pubblico che non si limita più solo all'applicazione delle regole, ma si fa promotore di uno sviluppo sociale equilibrato, rispettoso dei diritti, capace di dialogo e prossimità.

L'agente di Polizia locale 2.0 diventa così una figura strategica e innovativa, ponte tra istituzioni e comunità, sempre più in grado di affrontare le sfide del presente con competenza, duttilità e senso di responsabilità.

Perché Questo Corso è Diverso?

1. Psicologia Applicata: I partecipanti analizzeranno modelli super-testati (dall'intelligenza emotiva di Goleman alla comunicazione nonviolenta di Rosenberg) per trasformare le interazioni conflittuali in opportunità di dialogo.
2. Comunicazione Istituzionale Umana: Si passerà dal linguaggio prettamente burocratico ("Art. 158 CDS" ad esempio) a un linguaggio chiaro e motivante ("Questo divieto salva vite"), allineandosi alle direttive UE sul plain language.

Soft skill per il Vigile moderno:

Gestione dello stress e intelligenza emotiva (lavorare sotto pressione, insulti, situazioni ad alta tensione).

Figure di Riferimento: L'Operatore di Polizia locale diventa mediatore urbano, capace di leggere il territorio oltre le infrazioni: un bambino smarrito al Parco giochi, un anziano confuso, un turista in difficoltà richiedono competenze diverse da quelle del mero accertatore di infrazioni al Codice della Strada o al decoro urbano





La Sfida Culturale

Questo corso non è solo formazione, ma un atto di coraggio istituzionale. Significa riconoscere che la sicurezza urbana si costruisce con:

- Orecchie per ascoltare (non solo bocche per sanzionare).
- Occhi per osservare il disagio prima che diventi emergenza.
- Strumenti per coinvolgere la comunità, anziché imporre.

Cosa portano a casa i partecipanti?

Un decalogo operativo con tecniche testate.

Esperienze immersive: role-playing, simulatori.

La consapevolezza che il rispetto si guadagna con l'autorevolezza, non con l'autoritarismo.

Un corso non sul cosa fare, ma sul come farlo: perché un cittadino ascoltato oggi, domani sarà il primo alleato della sicurezza urbana.

●● programma

GIORNATA 1 – Comunicazione, Ruolo Sociale e Gestione delle Relazioni

Obiettivo: Acquisire strumenti per migliorare l'interazione con i cittadini e valorizzare la figura dell'Agente di Polizia locale come "facilitatore".

Argomenti:

1. Introduzione - Perché cambiare approccio? Dalla repressione alla prevenzione
2. La Polizia Locale come servizio pubblico: storia ed evoluzione del ruolo
3. Comunicazione verbale: parole che creano collaborazione (vs. parole che generano conflitto)
4. Comunicazione non verbale: postura, tono di voce, gestualità
5. Ascolto attivo: tecniche per comprendere davvero il cittadino
6. Psicologia delle folle e gestione delle situazioni di tensione
7. Approccio con categorie vulnerabili: anziani, minori, senzatetto
8. Mediazione dei conflitti: esempi pratici (litigi tra vicini, contestazioni commerciali)
9. Social media e Polizia Locale: come comunicare in modo trasparente e umano
10. La tecnica dello storytelling
11. La percezione della sicurezza: come l'Agente può influenzarla positivamente
12. Il linguaggio istituzionale vs. linguaggio empatico: trovare il giusto equilibrio





GIORNATA 2 – La Polizia Locale come agente di cambiamento: valutazione, innovazione, competenze trasversali e benessere

Focus: Sviluppare abilità umane e gestione dello stress

- Soft skill dell'agente moderno: intelligenza emotiva, resilienza, comunicazione assertiva e gestione dello stress in contesti critici.
- Deontologia professionale, dilemmi etici e gestione dei conflitti di valore.
- Tecniche antistress: strumenti pratici e decalogo operativo per la cura del benessere personale e di squadra.
- Modelli di "policing" partecipato: coinvolgimento attivo della comunità e dei stakeholders nella sicurezza urbana.
- Gestione delle emergenze sociali (senzatetto, minori a rischio, disagio giovanile): strumenti e best practice.
- Mappatura intelligente del territorio: raccolta segnalazioni, analisi dei bisogni e utilizzo delle tecnologie per il controllo sociale positivo.
- Tecniche di negoziazione e mediazione nei conflitti tra cittadini, con gruppi vulnerabili, e nei contesti multiculturali.
- Strumenti digitali avanzati per la Polizia locale: uso di droni, social media, app e piattaforme collaborative.

Docente: dr. Fabrizio BONI - Già Vice-Capo di Gabinetto e Responsabile dell'Ufficio del Cerimoniale della Provincia di Firenze (adesso Città Metropolitana di Firenze), nonché Posizione Organizzativa "Sanzioni Amministrative e Codice della Strada" all'interno della Polizia provinciale della Provincia di Firenze, oggi Corpo di Polizia Città Metropolitana di Firenze.

Quote di partecipazione:

- Per i comuni soci di Anci Toscana e Province > euro 185,00 a persona;
- Per i soggetti privati e i comuni non soci di Anci Toscana > euro 400,00 a persona;

Cosa comprende la quota di partecipazione al webinar:

Partecipazione alla diretta del corso

Slides/materiale didattico

Attestato di partecipazione con frequenza di almeno l'80% del corso

Test finale di valutazione somministrato al termine della lezione (non obbligatorio)

Attestazione di superamento del test finale di valutazione (non obbligatorio)

La quota non comprende l'invio di eventuale registrazione del corso.





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 via email a lascuola@ancitoscana.it

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 12-15 GIUGNO**

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:

Ai partecipanti che effettueranno e supereranno positivamente il test di valutazione finale sarà rilasciata un'attestazione di superamento del test finale di valutazione dell'apprendimento.

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.

