

La Comunicazione Gentile nelle relazioni con il cittadino

Ascolto, assertività e linguaggio rispettoso nel rapporto con l'utenza

Docente: Fabrizio Rota

Esperto di Comunicazione Pubblica, Social Media Specialist, Formatore

Descrizione

La gentilezza professionale non coincide con una semplice forma di cortesia né comporta l'accettazione passiva di qualsiasi richiesta. È una competenza relazionale che permette di comunicare con rispetto, chiarezza e fermezza, anche in presenza di divergenze, obiezioni o situazioni emotivamente impegnative.

Nella Pubblica Amministrazione la qualità delle relazioni tra colleghi e cittadini influenza il clima organizzativo, la percezione del servizio e la fiducia nei confronti dell'ente. Parole, tono di voce, ascolto e comportamenti quotidiani possono facilitare il dialogo oppure generare distanza, incomprensioni e conflitti.

Il corso propone strumenti per sviluppare una comunicazione gentile, empatica e assertiva, capace di tutelare contemporaneamente la relazione, il ruolo professionale e gli obiettivi del servizio. I contenuti saranno applicati a situazioni concrete della vita lavorativa, sia in presenza sia attraverso i canali digitali.

Obiettivi

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- riconoscere l'impatto del proprio stile comunicativo sulle relazioni;
- distinguere gentilezza, accondiscendenza, passività e assertività;
- ascoltare e comprendere il punto di vista dell'interlocutore senza rinunciare al proprio ruolo;
- utilizzare un linguaggio rispettoso anche nelle situazioni difficili;
- gestire obiezioni, lamentele e incomprensioni in modo costruttivo;
- contribuire a un clima organizzativo più collaborativo e orientato alla fiducia.

Programma

La gentilezza come competenza professionale

- Gentilezza, cortesia e rispetto: differenze e ricadute sul servizio.
- Riconoscere il proprio stile comunicativo e i suoi effetti sugli altri.
- Parole, tono e comportamenti che costruiscono o indeboliscono la fiducia.

Comprendere prima di rispondere

- Ascolto attivo, empatia professionale e atteggiamento non giudicante.
- Riconoscere bisogni, aspettative ed emozioni dell'interlocutore.
- Riformulare per verificare la comprensione e prevenire i malintesi.

Essere gentili senza rinunciare alla fermezza

- Distinguere comunicazione passiva, aggressiva e assertiva.
- Esprimere limiti, dissenso e risposte negative in modo rispettoso.
- Gestire lamentele, polemiche e obiezioni senza alimentare il conflitto.

Diffondere gentilezza nelle relazioni quotidiane

- Reciprocità e “conto corrente emozionale” nelle relazioni professionali.
- Feedback costruttivo e comunicazione non ostile, anche nei canali digitali.
- Laboratorio finale: costruzione di un repertorio di comportamenti gentili.

QUOTE DI ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Webinar di 4 ore

17 Dicembre 2026

La comunicazione gentile

Quote di partecipazione	N. massimo partecipanti	Costo
Individuale	1	200 €
Comuni fino a 6.000 abitanti	3	300 €
Comuni 6.001-15.000 ab.	5	500 €
Comuni 15.001-30.000 ab.	7	600 €
Comuni 30.001-60.000 ab.	9	700 €
Comuni oltre 60.000 ab.	11	800 €
Altri Enti e Società	11	900 €

La quota comprende: slide, test finale, attestato di partecipazione e accesso on-demand alle registrazioni per 30 giorni.

Il test di apprendimento deve essere svolto entro il termine massimo di 10 giorni dalla chiusura del corso.

La quota per gli enti pubblici è esente IVA ex art. 10 DPR 633/72, così come dispone l'art.14, co. 10 Legge n.537 del 24/12/1993 - **Bollo Virtuale € 2,00** a carico dell'Ente Pubblico.

GRATUITO PER ENTI ASSOCIATI / ABBONATI

Per ASSOCIARSI bastano **350 € all'anno** (Comuni fino a 1.000 abitanti) - **500 €** (Comuni 1.001-2000 ab.) - **1.000 €** (5.001-6.000 ab.) - **1.200 €** (6.001-15-000) - **1.500 €** (15.001-30.000 ab.) - **2.000 €** (30.001-50.000)
Per vedere la tabella completa delle quote, [CLICCA QUI](#)

b. Modalità di pagamento

Versare la quota di iscrizione - tramite bonifico - sul cc n. 15048717 (Credit Agricole) intestato ad Acsel Srl, Via Rodolfo Lanciani, n. 69 - 00162 ROMA
 Partita IVA 14496031007
 Codice IBAN: IT 76Z0 6230 0322 2000 0150 48717

Sulla causale del versamento indicare il numero della fattura.

In caso di ente pubblico inviare prima dell'inizio dell'evento il provvedimento di impegno fondi ed il pagamento - maggiorato dell'importo di € 2,00 per il bollo virtuale - dev'essere effettuato entro 30 giorni dalla emissione di fatturazione elettronica.

In caso di rinuncia alla partecipazione, la disdetta deve pervenire alla segreteria di Acsel Srl mediante e-mail, almeno il giorno prima dell'inizio dell'evento.

In qualsiasi momento è possibile sostituire il partecipante.

Acsel Srl si riserva di rinviare, variare o annullare l'evento, informandone tempestivamente i partecipanti.

In caso di annullamento, i versamenti già effettuati verranno rimborsati.