

# Seminari di Formazione AMBIENTEROSA srl

## Corso Intensivo di Formazione

### La corretta comunicazione del volontario con l'utente

*F.A.D. – FORMAZIONE A DISTANZA      erogata tramite piattaforma google meet*

*Docente*  
**Avv. Rosa BERTUZZI**

*Già Comandante Polizia Locale, già Pubblico Ministero Onorario, Autore di testi in materia.*

### PROGRAMMA

Il corso si prefigge lo scopo di formare i volontari in materia di approccio e comunicazione con il cittadino.

**Scopo primario del seminario di studio è quello di trasferire ai partecipanti le giuste competenze tecniche e professionali in tema di compiti di osservazione ed assistenza del pubblico e di corretta comunicazione nei confronti dei cittadini.**

#### CONTENUTI DEL CORSO

- la figura di pubblico ufficiale e incaricato di pubblico servizio
- organizzazione di servizi e sistema sociale
- il ruolo del volontario nel contesto sociale e normativo
- realtà fisica e realtà fenomenica
- differenza tra accertatore e autore del fatto
- verbale, paraverbale e non verbale
- assiomi di comunicazione
- differenze comunicative ed errori
- i differenti livelli di comunicazione: assertiva, aggressiva e passiva
- utenti interlocutori
- normative codice penale
- doveri del volontario
- le violazioni commesse dal cittadino