

# 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*

***Venerdì 10 Giugno 2022 dalle ore 20:00 alle ore 22:00***

***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**