Il lavoro agile nella PA

Gestire il team in modalità ibrida

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 1 giorno (8 Ore)
Durata online : 1 giorno (6.5 Ore)

Open : 890,00 € +IVA
Packaged in azienda : 1.600,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA2

Il lavoro agile nella PA è un corso di 1 giorno per manager, team leader e responsabili HR che devono gestire persone in modalità ibrida e sviluppare un'efficace **gestione del lavoro agile**. Attraverso coordinamento a distanza, comunicazione, fiducia, autonomia e monitoraggio delle attività, i partecipanti imparano ad **adattare le pratiche manageriali ai diversi contesti operativi**. Il percorso migliora collaborazione, continuità dei servizi, responsabilizzazione e prestazioni dei team distribuiti.

A chi è rivolto

- Manager e Team Leader della Pubblica Amministrazione chiamati a gestire personale in lavoro agile
- Dipendenti del settore pubblico con responsabilità di team che abbiano il desiderio di approfondire la conoscenza delle tecniche manageriali per il contesto ibrido
- Responsabili HR che vogliano identificare aspetti culturali e suggerimenti pratici per la gestione del lavoro agile

Programma

Lavoro agile nella PA: un'opportunità da cogliere

- Da remote manager "per caso" a responsabile agile
- Spazi, ambiente e modalità di lavoro: un contesto in evoluzione
- Competenze e abilità da alimentare quotidianamente in un contesto che prevede anche il lavoro a distanza
- Esigenze dei collaboratori in un quadro ibrido (totalmente in remoto, in situazioni ibride, in sedi diverse)

Gestire se stessi e il cambiamento in un ambiente ibrido

- Adattare la propria leadership al contesto
- Riconoscere le proprie resistenze e agire in modo agile
- Adattare la presa di decisione al nuovo contesto

Leadership, responsabilizzazione e fiducia

- Creare e mantenere la fiducia
- Riconoscere lo stile relazionale più adatto al mondo ibrido
- Chiarire le aspettative
- Responsabilizzare sugli obiettivi
- Delegare a distanza in modo adeguato

Rafforzare il feedback a distanza e in presenza

- La cultura del feedback in un contesto agile
- Feedback e colloqui One-to-One: cosa cambia e quali regole seguire
- Favorire la “motivazione totale” in un mondo ibrido

Gestire il team nel nuovo contesto ibrido

- Creare e mantenere coesione nel team
- Rafforzare fiducia e collaborazione all’interno del team
- Garantire il confronto e la condivisione di idee anche in modalità ibrida
- Oltre la gestione della performance: prendersi cura della salute del team
- Stabilire insieme una visione e regole di comunicazione efficaci
- La bussola del lavoro agile per trarre il meglio da ogni occasione



Obiettivi del corso

- Identificare lo stile di leadership adatto al lavoro agile nella PA
- Rafforzare le proprie competenze nella gestione di un team in situazioni ibride o a distanza
- Identificare le buone pratiche per mantenere alta la motivazione e raggiungere i risultati desiderati



Pedagogia

- La ruota delle emozioni di un team agile
- Role playing su motivazione e feedback a distanza
- La bussola del lavoro agile: applicazione pratica



Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- La ruota delle emozioni di un team agile
- Role playing su motivazione e feedback a distanza
- La bussola del lavoro agile: applicazione pratica

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

date 7 apr

Roma

date 6 ott

La gestione del team nella PA

Motivare, delegare e gestire le situazioni difficili

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA3

La gestione del team nella PA è un corso di 2 giorni per dirigenti e responsabili pubblici che desiderano migliorare la **gestione dei collaboratori nella Pubblica Amministrazione**. Attraverso stili manageriali, motivazione, delega, feedback e gestione dei conflitti, i partecipanti imparano ad adattare le pratiche di management alle specificità del settore pubblico. Il percorso favorisce **maggiore autonomia, migliore performance, collaborazione più efficace e gestione costruttiva delle situazioni difficili.**

A chi è rivolto

- Dipendenti del settore pubblico che ricoprono un ruolo dirigenziale o che gestiscono team di collaboratori
- Manager o futuri manager del settore privato che incorpora il settore pubblico

Programma

Impatto delle specificità della PA sul ruolo del manager

- Elementi fondamentali per soddisfare al meglio le aspettative dell'amministrazione pubblica: "funzione & status", gerarchie, funzionamento, etc.
- Nuove pratiche previste dal management nel settore pubblico: performance, management per obiettivi, valutazione, etc.

Tecniche manageriali per affermarsi nel ruolo e gestire i collaboratori

- Identificare il proprio stile di management: punti di forza e aree di miglioramento
- Interagire al meglio con i diversi stili dei propri interlocutori
- Sviluppare le competenze dei collaboratori accrescendo la performance:
  - Individuare i talenti dei propri collaboratori
  - Sviluppare la motivazione tenendo conto del vincolo dello status
  - Assegnare obiettivi compatibili con l'inquadramento
  - Sviluppare autonomia e proattività tramite la delega
  - Dare, ricevere e stimolare il feedback

Anticipare e gestire i conflitti del team

- Riconoscere le diverse cause di conflitto e individuare i possibili percorsi per prevenirlo
- Identificare le soluzioni per la risoluzione del conflitto
- Gestire le proprie emozioni e quelle dei propri collaboratori all'interno del conflitto

Obiettivi del corso

- Comprendere le peculiarità del settore pubblico e come queste si riflettono sulla gestione manageriale
- Conoscere i concetti generali di gestione di un team e capire come applicarli nella PA
- Saper interagire con interlocutori di status e posizioni gerarchiche diverse

Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

dal 10 mag al 13 mag
- dal 10 mag al 10 mag
- dal 13 mag al 13 mag

Roma

dal 8 nov al 9 nov

La trasformazione della PA: essere manager con l'intelligenza emotiva

Emozioni e performance collettive

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA4

La trasformazione della PA: essere manager con l’intelligenza emotiva è un corso di 2 giorni per dirigenti e responsabili pubblici che vogliono sviluppare **intelligenza emotiva manageriale**. Attraverso consapevolezza delle emozioni, autostima, ascolto, comunicazione positiva e gestione delle reazioni, i partecipanti imparano a **relazionarsi efficacemente in contesti complessi**. Il percorso migliora la performance individuale e collettiva, riduce le tensioni e sostiene un clima di lavoro più collaborativo.

A chi è rivolto

- Dirigenti, manager, responsabili di alto livello della PA interessati a sviluppare la propria intelligenza emotiva per accrescere la propria performance e comunicare al meglio con qualsiasi interlocutore

Programma

Comprendere e intervenire sul proprio comportamento emotivo

- Intelligenza emotiva: apporti e scambi
- Il proprio ruolo nella responsabilità manageriale
- Comprendere e gestire le emozioni
- Identificare i propri bisogni e le proprie paure (Modello FIRO di Schutz)
- Cosa scatena le emozioni: utilità per se stessi
- Evitare il “colpo di stato” emotivo e pensare positivo
- Imparare a esprimere le proprie emozioni
- Scoprire il metodo OSBD o il metodo DESC

Utilizzare l’intelligenza emotiva per comprendere e interagire positivamente con gli altri

- ROX in gruppo: sperimentazione, soddisfazione, approfondimento
- Creare un collegamento tra le emozioni e il contesto dell’organizzazione: sopravvivenza, tribù, organizzazione, ricerca, innovazione
- Saper identificare le emozioni degli altri: individuare i segnali deboli, ascoltare per contrastarli
- Dialogare in maniera efficace in situazioni di tensione
- Sviluppare l’autostima

Obiettivi del corso

- Sviluppare la propria intelligenza emotiva
- Vivere e gestire al meglio i periodi di trasformazione
- Comprendere gli altri, identificando le loro emozioni
- Gestire le situazioni difficili grazie all'intelligenza emotiva

Pedagogia

- Lavoro sul concetto di "colpo di stato" emotivo
- Esercitazione sull'interazione con gli altri: caratterizzazione delle diverse tappe, emozioni dominanti associate, comportamenti da adottare

Esercitazioni

- Materiali d'aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle "Licenze e certificazioni" di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- Lavoro sul concetto di "colpo di stato" emotivo
- Esercitazione sull'interazione con gli altri: caratterizzazione delle diverse tappe, emozioni dominanti associate, comportamenti da adottare

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Roma

dal 15 mar al 16 mar

Online

dal 13 set al 16 set
- dal 13 set al 13 set
- dal 16 set al 16 set

Sviluppare la motivazione nella PA

Strumenti per sviluppare la performance del proprio team nella Pubblica Amministrazione

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.390,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.060,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA5

Sviluppare la motivazione nella PA è un corso di 2 giorni per dirigenti e responsabili pubblici che desiderano rafforzare la **motivazione dei collaboratori** e la performance del team. Attraverso leadership motivante, analisi dei bisogni, riconoscimento, responsabilizzazione e management per obiettivi, i partecipanti imparano ad **attivare leve coerenti con il contesto pubblico**. Il percorso favorisce maggiore coinvolgimento, proattività, qualità del lavoro e continuità dell'impegno anche in presenza di vincoli organizzativi.

A chi è rivolto

- Dipendenti del settore pubblico che ricoprono un ruolo dirigenziale o che gestiscono collaboratori
- Dipendenti del settore pubblico che sono in procinto di gestire collaboratori
- Manager o futuri manager del settore privato che incorpora il settore pubblico

Programma

Impatto delle specificità della PA sulla motivazione dei collaboratori

- Contesto pubblico e dinamiche motivazionali
- Nuove pratiche per il management del settore pubblico: performance, management per obiettivi, valutazione, etc.

Il leader motivante nel settore pubblico

- Caratteristiche e comportamenti dei leader motivanti
- Come applicare la leadership motivante nel settore pubblico
- Sviluppare consapevolezza rispetto al proprio profilo motivazionale

Profili e leve motivazionali

- Profili motivazionali dei propri collaboratori
- Principali leve motivazionali: fattori igienici e fattori motivanti
- Adattamento delle differenti leve motivazionali al profilo dei propri collaboratori
- Mantenimento della motivazione nel tempo

Gestire un colloquio motivazionale utilizzando un linguaggio motivante

- Preparazione di un colloquio motivazionale
- Azioni da intraprendere ed errori da evitare per sostenere la motivazione
- Verificare la motivazione del proprio collaboratore
- Utilizzare un linguaggio motivante

Obiettivi del corso

- Comprendere come le peculiarità del settore pubblico influenzano le dinamiche motivazionali
- Individuare le skill di un leader motivante nella specificità della PA
- Identificare i diversi stili motivazionali
- Riconoscere e comprendere le principali leve motivazionali e gestirle in relazione alle specificità dei propri collaboratori
- Gestire al meglio un colloquio motivazionale
- Conoscere e utilizzare il linguaggio motivante

Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Roma

dal 12 apr al 13 apr

Online

dal 18 ott al 21 ott
- dal 18 ott al 18 ott
- dal 21 ott al 21 ott

Lo sviluppo dei collaboratori nella PA

Valutazione, feedback, percorsi individuali: la cultura del merito nella Pubblica Amministrazione

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA6

Lo sviluppo dei collaboratori nella PA è una formazione di 2 giorni per dirigenti, responsabili e futuri manager pubblici che vogliono promuovere lo **sviluppo dei collaboratori nella Pubblica Amministrazione**. Attraverso moduli quali cultura del merito, valutazione delle performance, feedback costruttivo e percorsi individuali di sviluppo, i partecipanti imparano a **gestire colloqui di valutazione e monitorare i risultati**. Il corso favorisce criteri più trasparenti, decisioni valutative più eque e una crescita professionale coerente con gli obiettivi dell'ente.

A chi è rivolto

- Dipendenti del settore pubblico che ricoprono un ruolo dirigenziale o che gestiscono collaboratori
- Dipendenti del settore pubblico che sono in procinto di gestire collaboratori
- Manager o futuri manager del settore privato che incorpora il settore pubblico
- Membri di nuclei di valutazione o di organismi indipendenti di valutazione

Programma

Il settore pubblico e il cambiamento culturale legato alla logica meritocratica

- Perché utilizzare una logica meritocratica nel settore pubblico
- Il cambiamento di paradigma verso una cultura meritocratica nella PA: ostacoli e opportunità
- La gestione del cambiamento culturale nella Pubblica Amministrazione

La valutazione come strumento di crescita dei collaboratori

- Gli strumenti e le tecniche di valutazione più adatte alla propria organizzazione
- I principi base della valutazione del personale
- I bias cognitivi e il loro impatto sulla valutazione dei collaboratori
- La definizione e la condivisione dei criteri di valutazione

Gestire un colloquio di valutazione: dare feedback

- La preparazione di un colloquio di valutazione
- Azioni da intraprendere ed errori da evitare
- Dalla cultura della critica quella del feedback
- Come dare un feedback costruttivo
- La gestione delle criticità in un colloquio di valutazione

Monitoraggio e percorsi individuali

- Monitoraggio delle performance dei propri collaboratori
- Definizione dei percorsi individuali di sviluppo



Obiettivi del corso

- Sviluppare una cultura meritocratica nei contesti pubblici
- Essere in grado di valutare i propri collaboratori utilizzando le più adeguate tecniche di valutazione del personale
- Utilizzare i sistemi di valutazione come strumento di supporto alla crescita dei collaboratori
- Gestire un colloquio di valutazione
- Condividere un percorso di sviluppo con i propri collaboratori



Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Roma

dal 3 mag al 4 mag

Online

dal 15 nov al 18 nov
- dal 15 nov al 15 nov
- dal 18 nov al 18 nov

La funzione HR nella PA

La gestione del personale nel settore pubblico tra modernizzazione della PA e PNRR

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA10

Il corso di 2 giorni **La funzione HR nella PA** per dirigenti, responsabili e funzionari che desiderano approfondire la **gestione delle risorse umane nel settore pubblico**. Attraverso reclutamento, pianificazione del personale, analisi dei fabbisogni, sviluppo delle competenze e modernizzazione amministrativa, i partecipanti comprendono **l'evoluzione della funzione HR nella Pubblica Amministrazione**. Il percorso migliora la programmazione degli organici, la qualità dei processi di selezione e l'allineamento delle professionalità agli obiettivi della PA.

A chi è rivolto

- Dirigenti, responsabili e funzionari di dipartimenti HR nella PA
- Manager interessati ai processi di selezione e sviluppo nella PA

Programma

Modalità di accesso al pubblico impiego

- Condizioni di accesso al settore pubblico
- Nuove regole per la selezione dei dipendenti pubblici
- La revisione delle opportunità di promozione alle posizioni dirigenziali di alto livello

PNRR e gestione del personale nella PA

- La riforma dei meccanismi di selezione del personale nella PA
- Nuove procedure e regole per la selezione
- Il portale unico di reclutamento
- L'analisi dei fabbisogni di competenze e la pianificazione del personale

Lo sviluppo di un capitale umano di eccellenza

- Onboarding delle nuove risorse in un ente o in un contesto lavorativo pubblico
- Formare i neoassunti e accelerarne l'integrazione nell'organizzazione
- Identificazione e gestione dei talenti
- Valutazione della performance
- Colloqui motivazionali e di orientamento professionale
- Promuovere la mobilità interna ed esterna
- Percorsi di carriera nella Pubblica Amministrazione

Obiettivi del corso

- Conoscere il contesto legislativo e il cambiamento in atto
- Approfondire PNRR e riforma della PA nella gestione del personale
- Selezionare i dipendenti pubblici tenendo conto delle nuove regole nella PA
- Definire un piano di onboarding
- Gestire i percorsi professionali valorizzando le singole competenze

Pedagogia

- Action plan sullo sviluppo delle Risorse Umane

Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- Action plan sullo sviluppo delle Risorse Umane

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

dal 10 mag al 13 mag
- dal 10 mag al 10 mag
- dal 13 mag al 13 mag

Roma

dal 4 nov al 5 nov

La gestione delle competenze nelle organizzazioni pubbliche

Mappatura delle competenze e percorsi di carriera nella PA

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA11

La gestione delle competenze nelle organizzazioni pubbliche è un corso di 2 giorni per dirigenti e professionisti HR che vogliono sviluppare un'efficace **mappatura delle competenze nella PA**. Attraverso analisi dei ruoli, descrizione delle posizioni, dizionario delle competenze, valutazione dei divari e piani di sviluppo, i **partecipanti imparano a collegare professionalità e strategia**. Il percorso migliora mobilità, formazione, percorsi di carriera e sostituzione delle risorse in uscita.

A chi è rivolto

- Dirigenti e Responsabili HR della PA
- Responsabili e funzionari gestione, selezione, formazione e sviluppo del settore pubblico
- Dirigenti (Direttore Generale e Direttori di Funzione) della PA

Programma

Il disegno organizzativo

- Strategie e obiettivi dell'organizzazione
- La riforma della PA e i nuovi bisogni organizzativi
- Classificazione dei ruoli e contenuti professionali
- Job analisys e metodi di rilevazione
- Job description
- Definizione dell'organigramma

La mappatura delle competenze

- Fasi per l'implementazione
- Metodi di raccolta delle informazioni
- Hard e soft skill
- Definizione del dizionario delle competenze
- Valutazione del possesso delle competenze
- Definizione delle nuove competenze richieste dal PNRR
- Identificazione dei gap di competenze
- Strutturazione dei piani di formazione e sviluppo

Percorsi di carriera

- Apprendimento e risultati nella PA
- Opportunità offerte dal lavoro ibrido

- Valorizzazione delle risorse umane
- Mobilità orizzontale e verticale
- Riqualificazione professionale



Obiettivi del corso

- Definire i profili professionali
- Definire delle politiche di assunzione
- Pianificare lo sviluppo delle competenze, rilevando i gap attuali e futuri
- Pianificare gli interventi formativi a sostegno delle competenze
- Disegnare i percorsi di carriera per i talenti



Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Roma

dal 1 mar al 2 mar

Online

dal 6 set al 9 set
- dal 6 set al 6 set
- dal 9 set al 9 set

Le relazioni industriali nel settore pubblico

Il rapporto tra le organizzazioni pubbliche e sindacali della PA

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.390,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.060,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA12

Il corso **Le relazioni industriali nel settore pubblico** è una formazione di 2 giorni per dirigenti HR, funzionari e negoziatori che desiderano gestire efficacemente le **relazioni sindacali nella PA**. Attraverso contrattazione collettiva, diritti sindacali, procedure negoziali, ruoli delle rappresentanze e gestione delle trattative, i partecipanti acquisiscono un quadro operativo del sistema. Il percorso aiuta a **ridurre le criticità, condurre confronti più strutturati e applicare correttamente regole, tempi e responsabilità.**

A chi è rivolto

- Dirigenti e Responsabili HR della PA
- Responsabili e funzionari Relazioni Industriali
- Negoziatori sindacali

Programma

Gli attori sindacali

- Organizzazioni sindacali
- Confederazioni
- RSU
- Dirigenti sindacali

La contrattazione collettiva

- Struttura e decorrenza
- Efficacia dei contratti collettivi
- Differenze tra CCNL dei comparti

I diritti e le agibilità sindacali

- Permessi sindacali
- Assemblea
- Affissione
- Locali sindacali
- Distacchi
- Aspettative
- Tutela del dirigente sindacale e trasferimento

Le relazioni sindacali

- Gli strumenti per la gestione
- La relazione con i dirigenti sindacali
- I livelli e le materie
- I tempi e le procedure
- La gestione della trattativa sindacale

Le norme disciplinari

- Il codice disciplinare
- Gli obblighi del dipendente pubblico
- Le sanzioni previste e l'irrogazione
- La gestione della procedura disciplinare

Comportamenti più adatti nei confronti degli organi per le relazioni industriali

- Le peculiarità del ruolo sociale del supervisore locale rispetto ai dipendenti
- Le buone abitudini da adottare
- Definizione del ruolo dei manager



Obiettivi del corso

- Analizzare l'evoluzione della ristrutturazione della PA e l'impatto nella gestione delle RR.II
- Comprendere le principali dinamiche delle Relazioni Industriali nel pubblico impiego
- Conoscere le modalità dell'azione sindacale dal punto di vista giuridico-pratico
- Gestire i conflitti e promuovere fiducia tra le parti negoziali
- Acquisire strumenti per gestire la trattativa sindacale



Pedagogia

- Role play sulla gestione della trattativa sindacale
- Check list relativa alla capacità negoziale
- Action plan



Esercitazioni

- Materiali d'aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle "Licenze e certificazioni" di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- Role play sulla gestione della trattativa sindacale
- Check list relativa alla capacità negoziale
- Action plan

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Roma

dal 22 apr al 23 apr

Online

dal 21 ott al 22 ott

Project Management: corso propedeutico al conseguimento della Certificazione ISIPM-Base®

Acquisire le basi del project management

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 3 giorni (24 Ore)
Durata online : 3 giorni (19.5 Ore)

Open : 1.890,00 € +IVA
Packaged in azienda : 5.200,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA7

Il corso Project Management: corso propedeutico al conseguimento della Certificazione ISIPM-Base® è una formazione di 3 giorni per project manager, RUP e professionisti che vogliono **acquisire i fondamenti del project management**. Attraverso avvio, pianificazione, esecuzione, controllo, chiusura e gestione degli stakeholder, i partecipanti comprendono il ciclo di vita del progetto. Il percorso migliora organizzazione, controllo di tempi e risorse e prepara ad affrontare l'esame ISIPM-Base®.

Il corso, realizzato con la **supervisione scientifica di ISIPM**, fornisce le **conoscenze generali e di base in materia di project management** ed è stato **qualificato secondo lo schema Project Manager UNI 11648 da AICQ SICEV**.

È possibile **sostenere l'esame di Certificazione ISIPM-Base®** direttamente presso ISIPM usufruendo dello sconto sulla quota di iscrizione riservato ai partecipanti al corso.

A chi è rivolto

- Project Manager, RUP
- Tutti coloro che desiderano affrontare il tema del project management

Programma

Il contesto del Project Management

- Progetto e project management
- Strutture organizzative e progetti
- Program e portfolio management
- Governance dei progetti
- Avvio
- Pianificazione
- Esecuzione
- Controllo
- Chiusura
- Contesto e gestione degli stakeholder
- Fasi del progetto (ciclo di vita)
- Criteri del successo del progetto
- Strategie di progetto, requisiti e obiettivi
- Il ruolo del Project Manager
- Modelli di maturità del Project Manager

- Criteri di valutazione del progetto

Conoscenze tecniche e metodologiche

- Gestione dell’integrazione di Progetto
- Gestione dell’ambito e dei deliverable di progetto
- Gestione dei tempi di progetto
- Gestione delle risorse di progetto
- Gestione della contrattualistica e degli acquisti di progetto
- Gestione dei rischi di progetto
- Gestione dei costi di progetto
- Gestione della configurazione e delle modifiche di progetto
- Valutazione dell’avanzamento di progetto
- Gestione delle informazioni e della documentazione di progetto
- Gestione della qualità di progetto
- Standard e normative

Soft skill per il Project Manager

- Comunicazione
- Leadership
- Motivazione e orientamento al risultato
- Team working e team building
- Negoziazione
- Conflitti e crisi
- Problem solving
- Etica



Obiettivi del corso

- Acquisire le conoscenze di base del project management
- Acquisire le tecniche necessarie per la gestione di un progetto



Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

FAQ - Domande frequenti

Cos’è la certificazione ISIPM-Base®?

La certificazione ISIPM-Base® attesta la conoscenza dei principi fondamentali del Project Management. È pensata per chi desidera acquisire un linguaggio comune, comprendere processi, strumenti e logiche di gestione dei progetti e avvicinarsi in modo strutturato alla disciplina.

A cosa serve un corso propedeutico alla certificazione ISIPM-Base®?

Un corso propedeutico alla certificazione ISIPM-Base® serve a preparare i partecipanti sui concetti chiave richiesti dall’esame, come ciclo di vita del progetto, stakeholder, tempi, costi, qualità, rischi, comunicazione e organizzazione del lavoro progettuale.

Perché il Project Management è utile nella Pubblica Amministrazione?

Il Project Management è utile nella Pubblica Amministrazione perché aiuta a pianificare attività, coordinare risorse, monitorare tempi e risultati, gestire

rischi e migliorare l’efficacia dei progetti pubblici. Favorisce maggiore chiarezza organizzativa, controllo dell’avanzamento e orientamento agli obiettivi.

A chi è rivolto il corso Project Management propedeutico alla certificazione ISIPM-Base®?

Il corso è rivolto a dipendenti, funzionari, responsabili e professionisti della Pubblica Amministrazione coinvolti nella gestione, nel coordinamento o nel supporto a progetti. È indicato anche per chi desidera acquisire le basi del Project Management e prepararsi alla certificazione ISIPM-Base®.

Quali competenze si sviluppano con il corso ISIPM-Base®?

Il corso permette di sviluppare competenze di base nella pianificazione, organizzazione, monitoraggio e controllo dei progetti. Aiuta a comprendere ruoli, responsabilità, vincoli, deliverable, rischi e strumenti fondamentali per contribuire in modo più efficace alla gestione di iniziative progettuali.

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

dal 5 lug al 8 lug
- dal 5 lug al 6 lug
- dal 8 lug al 8 lug

Roma

dal 29 nov al 1 dic

Il Responsabile Unico di Progetto (RUP)

Il ruolo del RUP nelle procedure di affidamento dei contratti pubblici

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 1 giorno (8 Ore)
Durata online : 1 giorno (6.5 Ore)

Open : 990,00 € +IVA
Packaged in azienda : 1.800,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA8

Il corso **Il Responsabile Unico di Progetto (RUP)** è una formazione di 1 giorno per RUP e personale delle stazioni appaltanti che desiderano approfondire la **gestione dei contratti pubblici**. Attraverso nomina, responsabilità, programmazione, affidamento, esecuzione e ciclo digitale, i partecipanti acquisiscono una **conoscenza operativa del ruolo previsto dal Codice degli Appalti**. Il percorso aiuta a gestire correttamente procedure e criticità, migliorando efficienza, conformità normativa e controllo dell'intero progetto.

A chi è rivolto

- Responsabili Unici di Progetto (RUP)
- Personale in servizio presso stazioni appaltanti

Programma

Il Responsabile Unico di Progetto (RUP)

- Dal procedimento al progetto
- Nomina e compiti del RUP
- Responsabilità ed incentivi

Il RUP nel nuovo Codice

- Le procedure senza RUP
- Il responsabile di fase
- Supporto al RUP

Il RUP nella pianificazione e progettazione

- Analisi del fabbisogno e programmazione triennale
- Dalla determina a contrarre alla documentazione di gara
- Requisiti di accesso e criteri di aggiudicazione

Il RUP nell'affidamento

- Le procedure di gara e l'affidamento diretto
- La verifica dei requisiti, soccorso istruttorio e avvalimento
- L'aggiudicazione e l'anomalia dell'offerta

Il RUP nell’esecuzione

- La stipula del contratto
- Patologie dell’esecuzione (penali, revisione prezzi e varianti)
- La regolare esecuzione e la liquidazione



Obiettivi del corso

- Possedere una conoscenza specialistica sugli appalti pubblici
- Realizzare le procedure di affidamento di contratti pubblici
- Gestire le criticità nel ciclo dei contratti pubblici



Pedagogia

- Case study e quiz sui temi trattati



Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- Case study e quiz sui temi trattati

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

date 15 mar

Roma

date 20 set

Il nuovo Codice degli Appalti

Affrontare le sfide degli appalti del PNRR

Presenziale / a distanza

4h00

Open : 590,00 € +IVA
Packaged in azienda : 1.000,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA9

Il nuovo Codice degli Appalti è una formazione di 4 ore per RUP, DEC, funzionari, professionisti e operatori economici che devono **applicare correttamente la normativa sugli appalti pubblici**. Esplorando temi quali D.Lgs. 36/2023, Decreto Correttivo, orientamenti ANAC, revisione prezzi, subappalto e digitalizzazione, i partecipanti aggiornano le proprie conoscenze operative. Il percorso **riduce errori e rischi interpretativi e migliora la gestione di procedure, adempimenti e affidamenti pubblici**.

A chi è rivolto

- Responsabili Unici del Progetto (RUP)
- Direttori dell'Esecuzione Contratti (DEC)
- Responsabili uffici appalti e contratti
- Dirigenti e funzionari di stazioni appaltanti,
- Segretari comunali e provinciali
- Professionisti tecnici (ingegneri, architetti, geologi)
- Operatori economici e imprese
- Consulenti specializzati in appalti pubblici
- Fornitori della Pubblica Amministrazione

Programma

Quadro normativo e panoramica delle modifiche

- Il D.Lgs.36/2023: genesi e principi fondamentali del nuovo Codice
- Il Decreto Correttivo D.Lgs. 209/2024: 76 articoli modificati, 3 nuovi articoli, 3 nuovi allegati
- I 10 temi prioritari di intervento e tempistiche di applicazione
- Orientamenti ANAC 2024-2025: Delibere rilevanti

Equo compenso e servizi di progettazione

- Disciplina dell'equo compenso nell'art. 41 e Allegato I.13 dopo il Correttivo
- Il meccanismo 65% prezzo fisso + 35% ribassabile fino al 30%
- Riduzione fino al 20% per affidamenti diretti di ingegneria e architettura
- Impatti operativi per stazioni appaltanti e professionisti

Revisione prezzi e tutele economiche

- Nuova disciplina organica della revisione prezzi (Allegato II.2bis)

- Soglie differenziate: 3% per lavori (90% parte eccedente), 5% per servizi/forniture (80%)
- Clausole di revisione nei subappalti (art. 119)
- Premi di accelerazione e penali rafforzate (art. 126)

Tutele per PMI e subappalto

- Riserva obbligatoria del 20% del subappalto alle PMI (art. 119)
- Riduzione del 50% delle garanzie e ulteriori riduzioni
- Contratti riservati per affidamenti sotto soglia
- Requisiti SOA nel subappalto: semplificazioni
- Consorzi: cumulo requisiti tecnici e finanziari (art. 67)

Digitalizzazione, BIM e qualificazione

- Ecosistema nazionale di e-procurement e interoperabilità piattaforme
- BIM: soglia aumentata da 1 a 2 milioni di euro
- Requisiti tecnici digitalizzazione 2025
- Qualificazione stazioni appaltanti: nuovo Manuale ANAC 2025 (Delibera 413/2025)
- Riduzione stand-still da 35 a 32 giorni (art. 18)

Tutele lavoristiche e fase esecutiva

- Obbligo di indicazione del CCNL nei bandi e presunzione di equivalenza
- Linee guida ANAC 497/2024 per la fase esecutiva di servizi e forniture
- Verifiche di conformità e responsabilità del DEC
- Soppressione Collegio Consultivo Tecnico per servizi/forniture (art. 215)
- Accordo di collaborazione (art. 82-bis e Allegato II.6-bis)

RUP, incentivi e criticità procedurali

- Nomina esterna del RUP: nuove possibilità
- Incentivi tecnici estesi ai dirigenti (art. 45)
- Affidamenti diretti: deroghe al principio di rotazione
- Garanzie a corredo dell'offerta: novità
- Accordi quadro e silenzio-assenso nella verifica requisiti
- Tempistiche pubblicazione bandi (3 mesi + 1 mese)

Casi pratici e sessione interattiva

- Analisi di casi reali applicativi post-Correttivo
- Simulazione redazione documentazione di gara con le nuove disposizioni
- Check-list operative per stazioni appaltanti
- Criticità emerse nella Relazione ANAC 2025: frazionamenti, abuso affidamenti diretti



Obiettivi del corso

- Acquisire conoscenza operativa immediata delle modifiche del Decreto Correttivo 209/2024
- Comprendere le priorità applicative nei 10 temi chiave
- Sviluppare competenze per gestire correttamente equo compenso, revisione prezzi e tutele PMI
- Prevenire errori procedurali e contenziosi
- Applicare correttamente le nuove disposizioni su digitalizzazione e BIM.



Pedagogia

- Il corso prevede una modulo interattivo con esercitazioni e simulazioni.
- Case study e quiz sui temi trattati

Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- Il corso prevede una modulo interattivo con esercitazioni e simulazioni.
- Case study e quiz sui temi trattati

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

date 12 apr

Roma

date 25 ott

Gestire rabbia e aggressività dell’utente

Strumenti per confrontarsi positivamente con gli utenti conflittuali

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA13

Gestire rabbia e aggressività dell’utente è un corso di 2 giorni per professionisti a contatto con il pubblico che desiderano affrontare efficacemente la **gestione degli utenti aggressivi**. Lavorando su ascolto, de-escalation, riformulazione, analisi delle emozioni e ricerca condivisa delle soluzioni, i partecipanti imparano a intervenire senza alimentare il conflitto. Il percorso aiuta a **contenere le tensioni, proteggere il benessere degli operatori e ristabilire relazioni più positive e collaborative**.

A chi è rivolto

- Tutti coloro che lavorano a stretto contatto con il pubblico

Programma

Comprendere l’aggressività nelle relazioni con l’utente

- Definire le situazioni di conflitto: dall’inciviltà alla prepotenza dell’utente
- Riconoscere i fattori di aggressività: individuali, sociali, commerciali
- Analizzare la relazione con l’utente aggressivo: due diversi punti di vista rispetto a percezioni, emozioni, rappresentazioni, opinioni

Affrontare un utente aggressivo: un modello efficace

- Ascoltare e comprendere il messaggio: le tecniche De-Escalation
- Riassumere gli elementi principali da tenere in considerazione nella situazione conflittuale
- Riformulare ciò che è problematico stemperare la tensione
- Coinvolgere l’utente nella ricerca di soluzioni
- Confermare le decisioni prese e ristabilire una relazione positiva

Mantenere la calma durante una situazione difficile

- Mantenere la propria stabilità emotiva: respirazione e postura
- Imparare a chiedere il supporto di terzi
- Confrontarsi per migliorare: debriefing con se stessi, colleghi, responsabile

Prevenire e anticipare l’aggressività degli utenti

- Situazioni che suscitano insoddisfazione e rabbia nell’utente
- Micro-segnali che anticipano il comportamento aggressivo
- Agire per prevenire le situazioni conflittuali: gli strumenti più efficaci
- La forza del team per gestire l’aggressività dell’utente

Obiettivi del corso

- Sviluppare consapevolezza rispetto alla propria reazione all'aggressività degli utenti
- Acquisire strumenti di comunicazione appropriati per la gestione della relazione conflittuale
- Saper ritrovare la serenità dopo una manifestazione di aggressività
- Prevenire e anticipare l'aggressività dell'utente

Esercitazioni

- Materiali d'aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle "Licenze e certificazioni" di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Roma

dal 17 mag al 18 mag

Online

dal 8 nov al 11 nov
- dal 8 nov al 8 nov
- dal 11 nov al 11 nov

Gestire con assertività le chiamate di utenti difficili

Stabilire relazioni positive al telefono, gestendo tensione e aggressività

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.630,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.610,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA14

Il corso **Gestire con assertività le chiamate di utenti difficili** è una formazione di 2 giorni per operatori che devono affrontare interlocutori difficili e migliorare la comunicazione telefonica assertiva. Lavorando su ascolto, gestione delle emozioni, tono di voce, fiducia in sé e tecniche per ridurre l'aggressività, i partecipanti imparano a **mantenere una relazione professionale**. Il percorso riduce escalation e incomprensioni, tutela l'operatore e migliora efficacia, qualità dell'assistenza e soddisfazione dell'utente.

A chi è rivolto

- Addetti Customer Service
- Addetti alla vendita
- Addetti post-vendita
- Addetti assistenza tecnica
- Tutti coloro che per il proprio ruolo si trovino ad affrontare e gestire al telefono interlocutori difficili

Programma

Stabilire una relazione positiva ed efficace con l’utente della PA

- Le aspettative del cliente insoddisfatto
- Le 4 tappe dell’assistenza telefonica

Gestire la tensione al telefono

- Riconoscere i comportamenti “rifugio”
- Identificare le emozioni in gioco
- Riportare l’attenzione sull’obiettivo

Gestire l’aggressività dell’utente

- Passare dal sentirsi presi di mira al sentirsi coinvolti
- Intervenire utilizzando il giusto tono
- Ascoltare con attenzione per calmare l’utente e supportarlo al meglio

Lavorare sulla fiducia in se stessi

- Riconoscere i propri punti di forza e quegli degli altri
- Essere assertivi: dire di no e farsi valere con gentilezza
- Gestire una chiamata aggressiva o offensiva con calma e fermezza

Mantenere un atteggiamento positivo nel quotidiano

- Rilassarsi dopo una chiamata difficile
- Costruire i propri metodi per la gestione di casi difficili



Obiettivi del corso

- Comprendere i meccanismi dell'aggressività
- Saper gestire le proprie paure
- Gestire con assertività qualsiasi tipo di chiamata, anche la più difficile



Pedagogia

- Analisi delle chiamate difficili ricevute dai partecipanti
- Esercitazioni per imparare a dire di no
- Esercitazioni di respirazione
- Action plan



Esercitazioni

- **Include un AI Companion opzionale**, progettato per supportare la riflessione e aiutare i partecipanti ad applicare i concetti chiave del corso alla propria realtà.
- Materiali d'aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- Analisi delle chiamate difficili ricevute dai partecipanti
- Esercitazioni per imparare a dire di no
- Esercitazioni di respirazione
- Action plan

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

dal 19 lug al 22 lug
- dal 19 lug al 19 lug
- dal 22 lug al 22 lug

Roma

dal 22 nov al 23 nov

Comunicazione pubblica e istituzionale

Pianificare, gestire e sviluppare la comunicazione nella PA

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA15

Comunicazione pubblica e istituzionale è un corso di 2 giorni per tutti coloro che desiderano sviluppare competenze di **comunicazione nella Pubblica Amministrazione**. Attraverso concetti quali quadro normativo, comunicazione istituzionale, relazioni con cittadini, pianificazione e gestione dei canali, i partecipanti imparano a **progettare messaggi coerenti e accessibili**. Il percorso migliora trasparenza, qualità dell'informazione, reputazione dell'ente e capacità di instaurare un dialogo efficace con i diversi pubblici.

A chi è rivolto

- Responsabili Comunicazione di Pubbliche Amministrazioni centrali o periferiche
- Responsabili e dipendenti che lavorano o che vogliono lavorare negli uffici comunicazione di PA
- Consulenti e manager di aziende che operano in ambito comunicazione per la Pubblica Amministrazione

Programma

Introduzione alla comunicazione nella PA

- Comunicazione istituzionale VS comunicazione politica
- Ruoli e funzioni della comunicazione pubblica

Quadro normativo della comunicazione pubblica

- Tappe dell'evoluzione normativa e funzionale della comunicazione pubblica
- URP, Legge 150/2000 e successive modifiche e integrazioni
- La costruzione del rapporto con i cittadini
- Principi chiave di accesso, trasparenza, semplificazione

Comunicazione come processo: dall'idea al piano di comunicazione

- Project management della comunicazione
- Piano di comunicazione: linee guida per l'elaborazione dei programmi di comunicazione nella Pubblica Amministrazione
- Strumenti di analisi e misurazione dell'efficacia della comunicazione

Strumenti della comunicazione pubblica

- Strumenti online e offline
- Pubbliche Relazioni, Ufficio Stampa e Portavoce
- URP
- Affissione

- Comunicazione negli uffici e modulistica
- Tv, radio, stampa quotidiana e periodica
- Editoria e immagine coordinata
- Eventi e patrocini
- Cerimoniale
- Product placement
- House Organ
- Sito web e social media
- SEO, SEM, SEA, DEM
- AI - Intelligenza Artificiale per la PA

Comunicazione: teorie e specificità

- Teorie e modelli della comunicazione
- Elementi di comunicazione efficace
- Peculiarità dei linguaggi della comunicazione

Quando si comunica: elementi di scrittura

- Scrivere un brief
- Scrivere un media planning
- Scrivere un piano editoriale per i social media

La gestione della crisi nella PA

- Gestire crisi generate da fattori interni ed esterni alle pubbliche amministrazioni
- Il piano di comunicazione di emergenza



Obiettivi del corso

- Identificare con precisione il quadro normativo entro cui si muove la comunicazione della PA
- Comprendere l’impatto della comunicazione attraverso esperienze nazionali e locali
- Creare progetti di comunicazione grazie a piani strategici e tattici
- Redigere un piano di comunicazione per una PA
- Conoscere i principali strumenti di comunicazione pubblica
- Apprendere i principali strumenti di analisi e misurazione dell’efficacia della comunicazione pubblica



Pedagogia

- Creazione di un piano di comunicazione
- Creazione di un brief
- Creazione di un progetto di comunicazione



Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- Creazione di un piano di comunicazione
- Creazione di un brief
- Creazione di un progetto di comunicazione

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

dal 7 giu al 10 giu
- dal 7 giu al 7 giu
- dal 10 giu al 10 giu

Roma

dal 27 set al 28 set

Innovazione e transizione digitale della PA

Strumenti per la digital transformation nella Pubblica Amministrazione e nei servizi pubblici

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.390,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.060,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA1

Il corso **Innovazione e transizione digitale della PA** è una formazione di 2 giorni per RTD, manager e consulenti che desiderano guidare la **trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione**. Attraverso quadro normativo, Codice dell'Amministrazione Digitale, Piano Triennale, servizi digitali e gestione dell'innovazione, i partecipanti acquisiscono riferimenti e strumenti operativi. Il percorso favorisce processi più efficienti, servizi pubblici accessibili, maggiore interoperabilità e una pianificazione digitale coerente con gli obiettivi dell'ente.

A chi è rivolto

- Responsabili della Transizione Digitale (RTD)
- Tutti coloro che hanno la responsabilità di introdurre innovazioni digitali nella PA
- Consulenti e manager di organizzazioni che operano nell'ambito della trasformazione digitale per la Pubblica Amministrazione

Programma

Quadro Normativo dell'innovazione e transizione digitale

- CAD, Codice dell'Amministrazione Digitale (legge 72/2005) e sue modifiche negli anni
- AgID, Agenzia per l'Italia Digitale (2012), per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenzia Digitale Europea (2010)
- Strategia per la crescita digitale 2014-2020: una svolta per il percorso di digitalizzazione della PA
- Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (2017 e aggiornamenti seguenti): un piano per l'applicazione della strategia
- PNRR: le attività previste dalla Missione 1

Bisogni e attese di cittadini e stakeholder della PA

- Analisi del contesto esterno e interno
- Mappatura degli stakeholder
- Analisi delle evoluzioni tecnologiche e di come valorizzarle nella PA
- Leadership dell'innovazione nella PA

Strumenti di project management per l'innovazione e la transizione digitale

- Approcci all'innovazione nel settore pubblico
- Strumenti dell'innovazione digitale
- Project management dell'innovazione digitale nella PA

Gestione e misurazione dell'innovazione digitale

- Approcci all'innovazione nel settore pubblico

- Il ruolo del Responsabile per la Transizione Digitale (RTD) e dei manager coinvolti nel processo di innovazione: far comprendere, accettare e vivere la trasformazione digitale
- Misurazione dell'impatto della trasformazione digitale nella PA



Obiettivi del corso

- Identificare con precisione il quadro normativo entro cui si muove la transizione digitale della PA
- Conoscere i principali strumenti dell'innovazione digitale
- Inquadrare i bisogni e le attese di cittadini e stakeholder della PA per disegnare e implementare i servizi digitali
- Definire progetti di trasformazione digitale grazie a piani tattico-strategici
- Introdurre e gestire i cambiamenti introdotti dall'innovazione digitale attraverso strumenti di governance, chance management e cultura dell'innovazione.



Pedagogia

- Creazione di un piano di rilevazione dei bisogni digitali
- Creazione di un project work di trasformazione digitale
- Esercitazione su metodologie e tecniche di change management



Esercitazioni

- Materiali d'aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle "Licenze e certificazioni" di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- Creazione di un piano di rilevazione dei bisogni digitali
- Creazione di un project work di trasformazione digitale
- Esercitazione su metodologie e tecniche di change management

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale

rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

dal 1 mar al 4 mar
- dal 1 mar al 1 mar
- dal 4 mar al 4 mar

Roma

dal 6 set al 7 set

Social Media Manager nella PA

Migliorare la comunicazione digitale negli enti pubblici

Presenziale / a distanza

Durata in presenza : 2 giorni (16 Ore)
Durata online : 2 giorni (13 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA16

Social Media Manager nella PA è un corso di 2 giorni per professionisti della comunicazione pubblica che desiderano sviluppare una **strategia social per la Pubblica Amministrazione**. Attraverso piano editoriale, contenuti digitali, gestione dei canali, ascolto online e comunicazione istituzionale, i partecipanti imparano a **presidiare i social media con metodo**. Il percorso migliora trasparenza, dialogo con i cittadini, tempestività delle risposte e reputazione digitale degli enti pubblici.

A chi è rivolto

Il corso è rivolto a professionisti e operatori della **Pubblica Amministrazione** che si occupano — o intendono occuparsi — di comunicazione, informazione e gestione dei canali digitali.
In particolare è pensato per:

- **Addetti alla comunicazione e URP** (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
- **Responsabili e collaboratori degli Uffici Stampa** e dei Portali web istituzionali
- **Social Media Manager e digital communicator** di enti locali, Regioni, Ministeri e aziende partecipate
- **Portavoce e addetti alla comunicazione politica e istituzionale**
- **Dirigenti e funzionari** interessati a comprendere il valore strategico della comunicazione digitale nella PA
- **Operatori di front office o segreteria** che gestiscono il contatto diretto con i cittadini anche tramite canali social
- **Giovani professionisti** o consulenti esterni che collaborano con enti pubblici in ambito comunicazione e marketing

Programma

L’evoluzione della comunicazione digitale

- Scenario media sullo stato della comunicazione digitale in Italia e nel mondo
- I Social Media e il loro corretto utilizzo, personale e aziendale
- Il ruolo del Social Media Manager nella PA: funzioni, responsabilità e limiti

Identità digitale dell’ente

- Tone of voice istituzionale e accessibile
- Creare coerenza visiva e narrativa tra i canali digitali
- Casi di successo e “epic fail” di enti pubblici italiani

Strategia di presenza sui social

- Come scegliere i canali giusti (Facebook, Instagram, LinkedIn, X, YouTube, TikTok)

- Definizione degli obiettivi (informare, educare, coinvolgere, promuovere servizi)
- Target: cittadini, stakeholder, media, istituzioni
- Piano editoriale e calendario dei contenuti

Laboratorio pratico

- Analisi di profili social di enti pubblici reali
- Costruzione guidata di una mini social media strategy
- Discussione collettiva dei risultati

Content strategy e storytelling pubblico

- Storytelling istituzionale: il racconto del “valore pubblico”
- Copywriting per la PA: linguaggio semplice, inclusivo e trasparente
- Uso di immagini, video, infografiche e reel per informare e coinvolgere

Gestione della community

- Ascolto attivo e moderazione nei commenti
- Linee guida per il dialogo con i cittadini online
- Gestione dei troll e delle polemiche
- Netiquette e regolamento di utilizzo dei canali

Gestione delle crisi comunicative

- Come prepararsi a una crisi online (errori, emergenze, attacchi)
- Piano di crisis management digitale per la PA
- Simulazione pratica di una crisi e gestione del flusso comunicativo

Monitoraggio e valutazione

- Misurare l’efficacia della comunicazione (KPI e metriche principali)
- Strumenti di analisi e reportistica (Meta Insights, X Analytics, LinkedIn, Google Data Studio)
- Considerazioni finali



Obiettivi del corso

- Acquisire competenze e strategiche nella comunicazione digitale
- Saper gestire in modo professionale la comunicazione digitale e i social media negli enti pubblici
- Migliorare trasparenza, partecipazione e fiducia dei cittadini



Pedagogia

- Analisi di profili e canali social privati e di enti pubblici
- Realizzazione contenuti editoriali per piattaforme Social
- Utilizzo degli strumenti di analisi integrati nelle piattaforme Social
- Realizzazione mini social media strategy



Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Pedagogia

- Analisi di profili e canali social privati e di enti pubblici
- Realizzazione contenuti editoriali per piattaforme Social
- Utilizzo degli strumenti di analisi integrati nelle piattaforme Social
- Realizzazione mini social media strategy

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date e sedi 2027

Ultimi posti Edizione garantita

Online

dal 22 mar al 25 mar
- dal 22 mar al 22 mar
- dal 25 mar al 25 mar

Roma

dal 25 ott al 26 ott

Cre-AI-tivity 2.0 - PA Client Edition

Uomo+AI per servizi pubblici più chiari, veloci e tracciabili

A distanza

2 giorni (16 Ore)

Open : 1.570,00 € +IVA
Packaged in azienda : 3.460,00 € +IVA +10% di Project Management (Quota riferita ad un gruppo di 10 pax max)
Customized : Su richiesta

WebCode: PA17

Cre-AI-tivity 2.0 - PA Client Edition è una formazione di 2 giorni per dirigenti, RUP, RTD e funzionari che vogliono utilizzare l'**intelligenza artificiale nella PA** in modo sicuro e responsabile. Attraverso scrittura amministrativa assistita, prompt, reportistica, automazione, GDPR e tracciabilità, i partecipanti sviluppano applicazioni concrete per gli uffici pubblici. Il percorso riduce attività ripetitive, migliora chiarezza e velocità dei servizi e favorisce risultati verificabili e conformi.

A chi è rivolto

- RTD/Transizione Digitale
- RUP
- Dirigenti e PO
- URP/Comunicazione
- Segreterie/Protocollo, funzionari SUAP/Tributi/Servizi scolastici/Sociale, staff DPO e ICT

- PC e accesso a tenant/strumenti approvati dall'ente
- Ambienti AI configurati senza condivisione dei dati e con log locale degli output

Programma

Cornice PA: policy, rischi e casi d'uso (SPARK)

- Quando usare l'AI: lista bianca/grigia/rossa dei casi
- Ruoli e responsabilità: RTD, DPO, uffici
- Principi: GDPR, data minimization, accountability, trasparenza, accessibilità (WCAG), tracciabilità dell'output

Ascolto e reframing dei bisogni (PLAYGROUND)

- Dall'istanza del cittadino o dal mandato interno al brief AI: domande potenti, contesto, vincoli
- Canvas "CRISP-PA" per i prompt: Chiarezza – Rilevanza – Intenzione – Scopo – Personas policy
- Esercizi: 10 ticket URP → 10 FAQ in linguaggio chiaro con riferimenti

Scrittura amministrativa assistita

- Bozze di note, determine, delibere: struttura, sezioni standard, avvertenze
- Pagine servizio/FAQ accessibili: heading, liste, tabelle, ALT text
- PEC/e-mail istituzionali: tono, sintesi, *reader-friendly*

Reportistica s visual per il cittadino

- Report fulminei: riassunti di bandi/linee guida; matrici requisiti; azioni

- Infografiche on-brand e micro-visual esplicativi: procedure, tempistiche, documenti richiesti

Automazioni “zero-attrito”

- Mini-pipeline senza dati personali: da modulo strutturato a bozza FAQ/pagina servizio/avviso
- Cruscotto qualità: segnala incongruenze tra pagina servizio, modulistica e FAQ
- Opzioni cloud qualificato/on-prem; esempi con Copilot/Zapier/Make impostati privacy-first

ARENA (challenge di team)

- Scenario tipico (es. iscrizione mensa/trasporto scolastico, SUAP o tributi): brief; mappa bisogni; prompt CRISP-PA; contenuti accessibili; piano di pubblicazione; evidenze di tracciabilità (log di generazione)

LAUNCH (piano d’azione operativo)

- **AI Action Plan** per singolo ufficio: 5 task/settimana, checklist di controllo, metriche
- Definizione **KPI**: tempo medio di redazione, errori formali, revisioni, adozione template, *pass/fail* accessibilità



Obiettivi del corso

- Passare dai bisogni del cittadino/uffici a prompt chiari e sicuri, ottenendo output amministrativamente corretti e accessibili



Pedagogia

La didattica del corso è spiccatamente esercitativa: 80% azione / 20% teoria con le quattro fasi Spark → Playground → Arena → Launch.

Use-Case Labs (versione PA)

- Documenti ed e-mail che “si scrivono da soli”, ma con validazione umana
- Report + infografiche accessibili on-brand
- Data-crunching (estrazione requisiti da bandi, scadenze, matrici azioni)
- PM leggero: check-list e tabelle operative senza “vivere nel foglio di calcolo”



Esercitazioni

- Materiali d’aula disponibili entro 48h dalla fine del corso
- Accesso su richiesta agli add-on digitali associati al corso
- Open Badge con attestato di partecipazione condivisibile nelle “Licenze e certificazioni” di LinkedIn
- Trainer certificati con background aziendale
- Approccio didattico pratico ed esercitativo

Predisposizioni obbligatorie per la PA quando si utilizzano strumenti AI di qualunque tipo:

- Niente dati personali nei prompt (o uso di dati sintetici)
- Log di generazione: modello, data, parametri, autore umano, note di verifica
- Accessibilità by design: struttura semantica, leggibilità, ALT text, contrasto
- Explainability: allegare alla bozza una breve “nota di spiegazione” dell’output

Toolbox (privacy-first, PA):

Uso guidato e comparativo di: GPT, Gemini, Claude, Copilot, Perplexity Pro; per visual: Ideogram (e, se richiesto, generatori video brevi). Configurazione in modalità no-PII, caching disattivato quando possibile, policy di data minimization e log di generazione allegato agli output.

Output garantiti per il cliente PA:

- AI Action Plan per l'ufficio, pronto dal "lunedì mattina"
- Prompt Pack CRISP-PA: 20–30 prompt tematici adattati ai servizi del cliente
- Kit modelli: pagina servizio/FAQ, nota/PEC, matrice requisiti → azioni, log di generazione, checklist accessibilità.

Pedagogia

La didattica del corso è spiccatamente esercitativa: 80% azione / 20% teoria con le quattro fasi Spark → Playground → Arena → Launch.

Use-Case Labs (versione PA)

- Documenti ed e-mail che "si scrivono da soli", ma con validazione umana
- Report + infografiche accessibili on-brand
- Data-crunching (estrazione requisiti da bandi, scadenze, matrici azioni)
- PM leggero: check-list e tabelle operative senza "vivere nel foglio di calcolo"

Opportunità di finanziamento

How to finance this training? I Fondi Paritetici Interprofessionali permettono, alle aziende aderenti, di finanziare la formazione aziendale ed individuale rivolta ai propri dipendenti.

Affidati a Cegos e al suo Team dedicato per essere supportato lungo tutte le fasi del progetto finanziato, dalla valutazione di fattibilità, alla presentazione della domanda al Fondo Interprofessionale, fino alla rendicontazione dei costi e al rimborso delle spese.

Scopri come accedere ai finanziamenti per questo intervento.

Date 2027

Ultimi posti Edizione garantita

dal 12 apr al 15 apr
- dal 12 apr al 12 apr
- dal 15 apr al 15 apr

dal 8 nov al 11 nov
- dal 8 nov al 8 nov
- dal 11 nov al 11 nov