

Il linguaggio dell'accordo.

***Strategie e strumenti di comunicazione efficace nella
negoziiazione e nella gestione delle relazioni interpersonali***

Responsabile Scientifico Dr.ssa Claudia Comaschi

771-501284

28 novembre 2026

c/o Starhotels Tuscany

Via di Novoli 59 – 50127 Firenze

8:45 Registrazione partecipanti

1. Le basi: cosa succede sotto la superficie della relazione

09:00 – 09:30 Comunicazione, percezione e interpretazione.

Il ruolo del linguaggio e delle componenti emotive nella relazione.

09:30 – 10:00 Analisi di situazioni comunicative e confronto guidato sulle differenti interpretazioni e reazioni.

2. La struttura della frase come strumento

10:00 – 10:25 Le scelte linguistiche che favoriscono apertura o resistenza.

Formulazione delle domande e riformulazione.

10:25 - 11:00 Esercitazioni sulla riformulazione di messaggi, richieste e obiezioni in situazioni professionali.

11:00 – 11:15 Pausa

3. Obiettivo, relazione, accordo

11:15 – 11:50 Contenuto, relazione e identità degli interlocutori.

Posizioni, interessi e obiettivi negoziali.

11:50 – 12:20 Analisi di casi e individuazione degli obiettivi negoziali. Lavoro in piccoli gruppi.

12:20 – 13:00 Simulazioni di situazioni negoziali e confronto sulle strategie adottate.

13:00 – 14:00 Pausa pranzo

4. La gestione delle interazioni difficili

14:00 – 14:25 Obiezioni, resistenze e richieste difficili. Ascolto, domande e riformulazione.

14:25 – 15:00 Simulazioni e analisi guidata di interazioni conflittuali.

5. Sblocco e criticità

15:00 – 15:10 Strategie per superare situazioni di stallo e gestire le reazioni emotive.

15:10 – 15:30 Esercitazione applicativa su una situazione critica e confronto sulle alternative comunicative

15:30 – 16:15 Discussione guidata, sintesi degli apprendimenti e trasferimento nella pratica professionale

16:15 – 16:30 Questionario di verifica apprendimento – Chiusura lavori

Obiettivo Formativo

La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato (7)

Nell'attività professionale, una parte significativa del tempo è dedicata alla gestione delle relazioni: con colleghi, collaboratori, responsabili e interlocutori istituzionali. In ambito sanitario, la complessità organizzativa, le responsabilità professionali e la necessità di confrontarsi con esigenze e punti di vista differenti rendono particolarmente importanti le capacità comunicative e negoziali. Ogni confronto è anche un fatto di linguaggio: le parole che scegliamo, il modo in cui le organizziamo e le interpretazioni che ne derivano possono favorire il dialogo oppure generare resistenze e conflitti.

Il percorso si propone di sviluppare una maggiore consapevolezza di questi meccanismi e di fornire strumenti per gestire le interazioni difficili, affrontare le divergenze e costruire accordi. Brevi cornici teoriche, esercitazioni, simulazioni e momenti di confronto permetteranno ai partecipanti di sperimentare strategie comunicative applicabili alle proprie relazioni professionali

Una giornata di allenamento pratico, esercitazioni, simulazioni, casi reali, per acquisire le strategie linguistiche che aprono la relazione invece di chiuderla, dentro e fuori dall'organizzazione. Comunicare in modo più efficace per costruire accordi. Riconoscere i comportamenti resistenti e saperli aggirare. Distinguere fra il valore della relazione e il valore del contenuto comunicato, in funzione dell'obiettivo. Ampliare il ventaglio delle domande oltre le aperte e le chiuse.

Durante lo svolgimento del corso potrebbero essere scattate foto e realizzate riprese video ritraenti i partecipanti, che potranno essere pubblicate e/o diffuse sui siti internet www.aaroiemac.it, su carta stampata e/o su qualsiasi altro mezzo di diffusione, nonché conservate negli archivi informatici di AreaLearn, per finalità di carattere meramente informativo ed eventualmente promozionale.

Res-FI – 2026
Starhotels Tuscany
Via di Novoli 59 – 50127 Firenze
toscana@aaroiemac.it

**Responsabile Scientifico e
Docente del Corso**

Claudia Comaschi

Laurea in scienze politiche, indirizzo sociale.

*Collaborazione come formatrice e account
per la Società di formazione Palestra della
scrittura Milano;
Amministratore con mansioni di
Progettazione e gestione di servizi culturali e
turistici, formazione per la Dedalo, Pavia*

Totale ORE Formative: 6
Numero Partecipanti: 25
Numero Crediti Formativi: 9
Professioni Accreditate: Tutte

Attestato di partecipazione

L'attestato di partecipazione sarà rilasciato, al termine dei lavori scientifici, a tutti i Partecipanti.

Certificazione Crediti ECM

Per ottenere il rilascio dei crediti formativi ECM attribuiti al percorso formativo, ogni Partecipante dovrà:

- frequentare il 90% dell'orario previsto per ogni Corso;
- compilare correttamente tutta la modulistica necessaria per l'accreditamento ECM e rispondere esattamente almeno al 75% delle domande proposte.

Attestato Crediti ECM

Sarà emesso entro tre mesi dalla conclusione del Corso:

- ❖ per i Partecipanti Iscritti all'AAROIEMAC sarà disponibile esclusivamente on line nell'Area Riservata agli Iscritti del sito www.aaroiemac.it/app/login
- ❖ Per tutti gli altri Partecipanti sarà inviata tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail comunicato.