



PROVIDER N.126

"Comunicazione efficace, prevenzione e gestione della comunicazione aggressiva nei contesti professionali sanitari"

Corso Residenziale

LALLIO (BG) | 21 SETTEMBRE 2026 - 5 OTTOBRE 2026 - 19 OTTOBRE 2026

SALA CONGRESSI Q FARMA Via Provinciale 18 - 24040 LALLIO (BG)

RESPONSABILE SCIENTIFICO:

Dr.ssa VITTORIA GUERINI

Farmacista

FARMACISTA COLLABORATORE

Farmacia Dr. Matteo Strauch - Pradalunga (BG)

Partecipanti previsti: n. 50

Ore formative: 6

3 GIORNI RESIDENZIALE 2+2+2 ore

Crediti assegnati: 6,3

Target:

PROFESSIONE: Farmacista

DISCIPLINE: Farmacista pubblico del SSN, Farmacista territoriale

CONTATTO S.r.l

CONTATTO & ARCHIMEDITA- PROVIDER ECM NAZIONALE - TECH SERVICE FOR EVENTS & SOFTWARE HOUSE
CONTATTO S.r.l. - ECM ID 126 – ESSA Associated Partner (European Software Skills Alliance) - AICA CENTER ID ALLF0001 – EIPASS
PROVIDER – TECH SERVICE FOR EVENTS – Tel 011.715210 - Via V. Lancia, 27 - 10141 Torino; <https://contatto.tech> P.IVA
04868100019 - Reg.Trib. Torino N°4186/85 - CCIAA 667685 – Cap. Soc. € 95.000,00 i.v..



RAZIONALE

Nel contesto attuale della farmacia territoriale e ospedaliera, il farmacista ricopre un ruolo sempre più centrale non solo nella dispensazione del farmaco, ma anche nella relazione di cura, nell'educazione sanitaria e nell'orientamento del cittadino all'interno dei percorsi assistenziali.

La crescente complessità dei bisogni dell'utenza, l'aumento delle richieste informative, i tempi di attesa, le fragilità sociali ed emotive e la diffusione di situazioni di stress e conflittualità rendono oggi indispensabile il possesso di competenze comunicative avanzate.

La qualità della comunicazione incide direttamente sulla fiducia del paziente, sull'aderenza terapeutica, sulla sicurezza delle cure e sul clima relazionale all'interno della farmacia. Parallelamente, gli episodi di comunicazione aggressiva, verbale o comportamentale, risultano in aumento nei contesti sanitari e possono generare tensioni, burnout, errori operativi e deterioramento della relazione professionista-utente.

Il corso nasce quindi dall'esigenza di fornire ai farmacisti strumenti pratici e immediatamente applicabili per sviluppare una comunicazione efficace, empatica e assertiva, orientata all'ascolto attivo e alla gestione consapevole delle dinamiche relazionali.

OBIETTIVO FORMATIVO DI PROCESSO

Attraverso un approccio esperienziale e interattivo, il percorso formativo consentirà ai partecipanti di migliorare la capacità di relazione con il paziente/cliente, gestire lo stress comunicativo e promuovere un ambiente professionale più sicuro, collaborativo ed efficace, contribuendo al benessere sia dell'utenza sia del professionista sanitario.

Particolare attenzione sarà dedicata alla prevenzione dei conflitti e alla gestione delle situazioni comunicative difficili o aggressive, attraverso tecniche di de-escalation, riconoscimento dei segnali precoci di tensione e strategie di risposta professionale.

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

CONTATTO S.r.l

CONTATTO & ARCHIMEDITA- PROVIDER ECM NAZIONALE - TECH SERVICE FOR EVENTS & SOFTWARE HOUSE
CONTATTO S.r.l. - ECM ID 126 – ESSA Associated Partner (European Software Skills Alliance) - AICA CENTER ID ALLF0001 – EIPASS
PROVIDER – TECH SERVICE FOR EVENTS – Tel 011.715210 - Via V. Lancia, 27 - 10141 Torino; <https://contatto.tech> P.IVA
04868100019 - Reg.Trib. Torino N°4186/85 - CCIAA 667685 – Cap. Soc. € 95.000,00 i.v..



LUNEDI' 21 SETTEMBRE 2026

- 20.00 – 20.30 *Registrazione partecipanti*
- 20.30 – 20.45 Presentazione del corso e degli obiettivi formativi
Dr.ssa Vittoria Guerini, Dr.ssa Nadia Bolzani
- 20.45 – 21.30 Definizione e tipologie di comunicazione molesta (verbale, non verbale, digitale)
Dr.ssa Nadia Bolzani
- 21.30 – 22.15 Riconoscimento di segnali aggressivi o discriminatori
Dr.ssa Nadia Bolzani
- 22.15 – 22.30 Discussione e take home message.
Dr.ssa Vittoria Guerini, Dr.ssa Nadia Bolzani

LUNEDI' 5 OTTOBRE 2026

- 20.00 – 20.30 *Registrazione partecipanti*
- 20.30 – 20.45 Introduzione alla giornata formativa
Dr.ssa Vittoria Guerini, Dr.ssa Nadia Bolzani
- 20.45 – 21.30 Tecniche di assertività e risposta professionale
Dr.ssa Nadia Bolzani
- 21.30 – 22.15 Simulazioni e role playing su esperienze in real life
Dr.ssa Nadia Bolzani
- 22.15 – 22.30 Discussione e take home message.
Dr.ssa Vittoria Guerini, Dr.ssa Nadia Bolzani

CONTATTO S.r.l

CONTATTO & ARCHIMEDITA- PROVIDER ECM NAZIONALE - TECH SERVICE FOR EVENTS & SOFTWARE HOUSE
CONTATTO S.r.l. - ECM ID 126 – ESSA Associated Partner (European Software Skills Alliance) - AICA CENTER ID ALLF0001 – EIPASS
PROVIDER – TECH SERVICE FOR EVENTS – Tel 011.715210 - Via V. Lancia, 27 - 10141 Torino; <https://contatto.tech> P.IVA
04868100019 - Reg.Trib. Torino N°4186/85 - CCIAA 667685 – Cap. Soc. € 95.000,00 i.v..



LUNEDI' 19 OTTOBRE 2026

- 20.00 – 20.30 *Registrazione partecipanti*
- 20.30 – 20.45 Introduzione alla giornata formativa
Dr.ssa Vittoria Guerini, Dr.ssa Nadia Bolzani
- 20.45 – 21.30 Strategie di prevenzione e costruzione di un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso
Dr.ssa Nadia Bolzani
- 21.30 – 22.15 Gestione dei conflitti e mediazione comunicativa
Dr.ssa Nadia Bolzani
- 22.15 – 22.30 Discussione, conclusioni e take home message.
Dr.ssa Vittoria Guerini, Dr.ssa Nadia Bolzani
- 22.30 *Apertura del Questionario ECM Online*

CONTATTO S.r.l

CONTATTO & ARCHIMEDITA- PROVIDER ECM NAZIONALE - TECH SERVICE FOR EVENTS & SOFTWARE HOUSE
CONTATTO S.r.l. - ECM ID 126 – ESSA Associated Partner (European Software Skills Alliance) - AICA CENTER ID ALLF0001 – EIPASS
PROVIDER – TECH SERVICE FOR EVENTS – Tel 011.715210 - Via V. Lancia, 27 - 10141 Torino; <https://contatto.tech> P.IVA
04868100019 - Reg.Trib. Torino N°4186/85 - CCIAA 667685 – Cap. Soc. € 95.000,00 i.v..



COGNOME E NOME	LAUREA	SPECIALIZZAZIONE	AFFILIAZIONE
BOLZANI NADIA	Diploma Professional Coach	Business Coaching Leadership Positiva	Docente di comunicazione efficace, life skills, problem solving, organizzazione aziendale, motivazione e leadership positiva presso ITS “I cantieri dell’arte” e ITS Leonardo Academy - Docente in corsi di formazione trasversale in comunicazione efficace e organizzazione aziendale
GUERINI VITTORIA	Farmacia	Farmacista	Farmacia Dr. Matteo Strauch - Pradalunga (BG) - FARMACISTA COLLABORATORE

CONTATTO S.r.l

CONTATTO & ARCHIMEDITA- PROVIDER ECM NAZIONALE - TECH SERVICE FOR EVENTS & SOFTWARE HOUSE
 CONTATTO S.r.l. - ECM ID 126 – ESSA Associated Partner (European Software Skills Alliance) - AICA CENTER ID ALLF0001 – EIPASS
 PROVIDER – TECH SERVICE FOR EVENTS – Tel 011.715210 - Via V. Lancia, 27 - 10141 Torino; <https://contatto.tech> P.IVA
 04868100019 - Reg.Trib. Torino N°4186/85 - CCIAA 667685 – Cap. Soc. € 95.000,00 i.v..