

**SUPSI**

# La comunicazione efficace basata sull'empatia

## Modulo breve

### Presentazione

Quali fattori caratterizzano una comunicazione efficace? Sicuramente la capacità di utilizzare in modo eccellente codici, tecniche e canali della comunicazione, ma - ancora prima - la condizione chiave senza la quale non può esistere un efficace scambio comunicativo è il riconoscimento reciproco degli interlocutori, dei loro punti di vista e dei loro bisogni all'interno della relazione.

In questo corso, approfondiremo la comunicazione basata sull'empatia, un modello che propone quattro passi concreti per imparare ad esprimersi con efficacia e favorire l'ascolto e l'accoglienza da parte dei propri interlocutori all'interno delle organizzazioni e nelle relazioni interpersonali.

Il modello della comunicazione basata sull'empatia fornisce utili spunti anche per la gestione delle situazioni di negoziazione e di mediazione.

### Obiettivi

- Riflettere sui benefici e sulle caratteristiche della comunicazione efficace
- Approfondire il concetto di empatia e il suo ruolo nell'ambito dei processi comunicativi
- Apprendere e sperimentare i quattro passi della comunicazione efficace basata sull'empatia
- Acquisire strumenti pratici e concreti, utili per migliorare l'efficacia del proprio stile comunicativo

Durante il modulo verranno utilizzati esercizi pratici, giochi di ruolo, lavori individuali e di gruppo che aiuteranno a derivare gli apprendimenti a partire da quanto sperimentato e discusso in aula.

### Frequenza

L'accesso alla certificazione di fine modulo e il rilascio dell'attestato di partecipazione, sono entrambi subordinati a una frequenza pari ad almeno l'80% delle ore di lezione previste.

### Destinatari

Imprenditori, liberi professionisti, dirigenti, quadri e responsabili di settore di aziende industriali e di servizi, pubbliche e private, collaboratori con responsabilità gestionali, capi progetto.

### Requisiti

Nessun requisito.

### Certificato

Attestato di frequenza

Crediti di studio

2 ECTS valido per i seguenti percorsi formativi:

- Certificate of Advanced Studies (CAS) in Empowering Skills
- Diploma of Advanced Studies (DAS) in Professional Development Journey

La certificazione e il conseguente ottenimento dei relativi crediti di studio ECTS è facoltativa per chi si iscrive esclusivamente al singolo modulo, mentre è obbligatoria per chi è iscritto al percorso CAS Empowering Skills o al DAS Professional Development Journey.

### Crediti di studio ECTS

2 ECTS

### Programma

- Comunicazione efficace: definizione, benefici e caratteristiche
- Empatia: definizione e ruolo nei processi comunicativi
- I quattro passi della comunicazione efficace basata sull'empatia
- Esercitazioni e role playing

### Durata

24 ore-lezione

### Met. valutazione

Il modulo prevede una certificazione finale consistente in un elaborato in cui viene richiesto, secondo le modalità indicate dal docente, l'applicazione o la riflessione critica rispetto a quanto appreso durante le ore di lezione.

### Responsabile/i

Eliana Stefanoni, Formazione continua Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale SUPSI, area Economia aziendale

### Relatore/i

Rossana Andreotti, laureata in Discipline Economiche e Sociali e in Scienze e tecniche psicologiche, Counselor ad orientamento analitico-transazionale, Executive e Business coach, Mediatrice familiare, formatrice e consulente esperta sui temi del benessere personale, relazionale ed organizzativo.

### Date

23 marzo 2023 (pomeriggio)

24 marzo 2023 (giornata intera)

30 marzo 2023 (pomeriggio)

30 marzo 2023 (pomeriggio)

31 marzo 2023 (giornata intera)

**Orari**

09.00-12.30; 13.30-17.00

**Luogo**

SUPSI, Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale  
Stabile Suglio, CH-6928 Manno

**Costo**

CHF 1'470.-

La quota comprende il rilascio dell'attestato e la documentazione didattica.

Il pagamento dovrà essere effettuato online, tramite uno dei seguenti metodi: VISA, Mastercard, Postfinance o Twint. Il partecipante riceverà un'email prima dell'inizio del corso con un link per provvedere al bonifico online.

**Osservazioni**

Il numero dei partecipanti è limitato a 15.

**Contatti**

eliana.stefanoni@supsi.ch

**Informazioni**

SUPSI, Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale  
Stabile Suglio, Via Cantonale 18  
CH-6928 Manno  
T +41 (0)58 666 61 23  
F +41 (0)58 666 61 21  
deass.economia.fc@supsi.ch  
www.supsi.ch/fc

**Termine d'iscrizione**

Entro il 9 marzo 2023

**Link per le iscrizioni**

<https://fc-catalogo.app.supsi.ch/Course/Details/36357>