

PROGRAMMAZIONE PREVENTIVA

Percorso di istruzione: II LIVELLO

2° PERIODO Indirizzo: PSC Classe 3/4

Disciplina: TECNICHE DI COMUNICAZIONE DEI SERVIZI COMMERCIALI

Testi adottati: Ivonne Porto e Giorgio Castoldi – TECNICHE DI COMUNICAZIONE – HOEPLI

Curricolo composto da N. Moduli o UdA: 8

COMPETENZE trasversali e disciplinari

- Comunicare in modo efficace fatti, opinioni, idee, pensieri e sentimenti adeguando il linguaggio verbale, il linguaggio non verbale e i contenuti veicolati, al contesto di riferimento e al destinatario del messaggio;
- Ascoltare in modo attivo, significativo, empatico e non giudicante il messaggio altrui per facilitare lo scambio comunicativo e favorirne la qualità;
- Acquisire consapevolezza del ruolo dell'immagine propria e altrui dentro e fuori dal web e in contesti riservati, e dell'importanza di tutelare la propria e altrui privacy;
- Acquisire la padronanza di una comunicazione interpersonale e sociale efficace in rapporto al funzionamento della percezione umana



Annualità 3°

MODULO (UdA) N.1	
Titolo: CONCETTI BASE SULLA COMUNICAZIONE Annualità terza	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Conoscere i fattori fondamentali su cui si fonda la comunicazione fra le persone e le diverse tipologie di comunicazione.• Acquisire la capacità di percepire e osservare le relazioni umane nella varietà della comunicazione interpersonale.	<ul style="list-style-type: none">• Il modello di Shannon-Weaver ("cibernetico" o "matematico") della comunicazione• Gli scopi della comunicazione secondo Stevens• Il testo "Pragmatica della comunicazione umana" e i 5 assiomi della comunicazione

MODULO (UdA) N.2	
Titolo: LA COMUNICAZIONE VERBALE Annualità terza	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Riuscire a condividere efficacemente informazioni, dati, idee, sensazioni, emozioni, esigenze, bisogni e valori	<ul style="list-style-type: none">• Lingua e linguaggio• I registri linguistici• Dialetti e slang



MODULO (UdA) N.3	
Titolo: LA COMUNICAZIONE NON VERBALE Annualità terza	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">Riuscire a condividere efficacemente informazioni, dati, idee, sensazioni, emozioni, esigenze, bisogni e valori	<ul style="list-style-type: none">Principi generali della comunicazione non verbaleLa mimica faccialeEmozioni ed espressioni facciali: le ricerche di Paul EkmanLa posturaLa gestualitàLa prossemicaRegole importi per la corretta interpretazione del linguaggio non verbale

MODULO (UdA) N.4	
Titolo: IL RUOLO DELLE PAROLE NELLE RELAZIONI E NELLE INTERAZIONI Annualità terza	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">Riuscire a condividere efficacemente informazioni, dati, idee, sensazioni, emozioni, esigenze, bisogni e valori	<ul style="list-style-type: none">Ricerche più importanti sul ruolo delle parole – il caso MehrabianConcetto di frameRuolo e potere delle parole "Sì" e "No"Parole tossiche e i distruttori di credibilitàUniversali linguistici

Annualità 4°

MODULO (UdA) N.5	
Titolo: PSICOLOGIA GENERALE PER LA COMUNICAZIONE Annualità quarta	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere caratteristiche e funzioni dei principali processi cognitivi • Individuare gli aspetti emotivi e relazionali nell'esperienza quotidiana e la relazione esistente tra sfera cognitiva ed emotiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Introduzione ai concetti fondamentali della psicologia • Nozione di comportamento • Nozione di apprendimento • Il condizionamento operante, il rinforzo positivo, principi generali • La piramide dei bisogni di Maslow • La percezione • La memoria

MODULO (UdA) N.6	
Titolo: LA PROGRAMMAZIONE NEURO LINGUISTICA Annualità quarta	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Essere in grado di modificare il comportamento, migliorare la comunicazione e rendere possibili relazioni costruttive e collaborative 	<ul style="list-style-type: none"> • Origini, fondatori e obiettivi • Aspetti della PNL oggetto di critiche • Il Milton Model • Lo stato risorsa • I tipi sensoriali



MODULO (UdA) N.7	
Titolo: PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI Annualità quarta	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere la struttura organizzativa e la relativa comunicazione aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> • Concetti fondamentali • Taylor e l'organizzazione scientifica del lavoro • Mayo e la scuola delle relazioni umane • Il Modello Toyota

MODULO (UdA) N.8	
Titolo: I MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA Annualità quarta	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere la funzione di educazione e integrazione sociale dei mass media che forniscono informazione, cultura e spettacolo a un vasto pubblico che altrimenti ne rimarrebbe privo 	<ul style="list-style-type: none"> • Concetti fondamentali e origine del termine • La cultura di massa • Rapporti fra mezzi di comunicazione e destinatari • Mass media • Le teorie sull'influenza sociale dei media (teoria dell'ago ipodermico, teoria della coltivazione, teoria dell'agenzia setting) • Informazione, notizie, notiziabilità

Data 12.09.23