***CLASSE 3^AC PROF. PINI FRANCESCA***

***TECNICHE DI COMUNICAZIONE***

***A.S. 2021/2022***

|  |  |
| --- | --- |
| **sezioni** |  |
| **1. Titolo UdA** | **LA DINAMICA DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE** |
| **2. Descrizione (ciò che voglio raggiungere)** | * Acquisire la consapevolezza e la padronanza dei meccanismi che regolano il processo di comunicazione * Acquisire la capacità di interpretare il ruolo dei vari attori nella relazione interpersonale, da diversi punti di vista * Riconoscere l’efficacia dal punto di vista semiotico di un messaggio verbale e non verbale. |
| **3. Competenze target (obiettivi profilo professionale)** | * Saper riconoscere ed utilizzare tecniche e strategie della comunicazione umana al fine di ottimizzare l’interazione comunicativa * saper riconoscere i codici della semiotica e trasferirli nel contesto azienda * Riconoscere i processi di codifica e decodifica del messaggio |
| **4. Saperi essenziali (Contenuti)** | I fondamenti della comunicazione:  1. Il concetto di comunicazione; 2. La comunicazione animale; 3. Bisogni e comunicazione: la piramide di Maslow; 4. Gli scopi della comunicazione; 5. La comunicazione interpersonale e quella sociale.   I modelli di spiegazione del processo comunicativo:   * La comunicazione come trasmissione lineare di dati; * Le funzioni di Jakobson; * I limiti del modello di comunicazione lineare; * I modelli di comunicazione interattivi e circolari.   La semiotica e il modello di codifica e di decodifica del messaggio:   1. Significato, significante e referente; 2. La classificazione dei segni; 3. La complessità comunicativa dei codici; 4. I codici e la comunicazione efficace; 5. Il canale, il destinatario e il feedback; 6. Parlare la lingua del cliente. |
| **5. Insegnamenti coinvolti** | Tecniche di comunicazione |
| **6. Prodotto/Prodotti da realizzare** | Verifica delle abilità e competenze |
| **7. Descrizione delle attività degli studenti (fasi di lavoro)** | Lettura guidata del testo, realizzazione di schemi, esercizi, risposte scritte a domande. Individuazione dei termini specifici, ricerca del significato. |
| **8. Attività dei docenti (strategie didattiche)** | Rielaborazione idee degli studenti, discussione guidata, indicazioni per realizzazione schemi, correzione esercizi |
| **9. Monte ore complessivo** | 20 ore , periodo:sett,ott,nov |
| **10. Strumenti didattici** | Libro di testo, appunti del docente, schemi riassuntivi, uso della LIM |
| **11. Criteri per la valutazione e la certificazione dei risultati di apprendimento** | Valutazione di processo (verifiche scritte ed orali) e valutazione di prodotto.  Riferimento ai criteri definiti in dipartimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **sezioni** |  |
| **1. Titolo UdA** | **LA PRAGMATICA DELLA COMUNICAZIONE E IL LINGUAGGIO CORPOREO** |
| **2. Descrizione (ciò che voglio raggiungere)** | * capire l’efficacia di un messaggio dal punto di vista non verbale. * Essere in grado di riconoscere gli assiomi della comunicazione |
| **3. Competenze target (obiettivi profilo professionale)** | * riconoscere i vari segnali della comunicazione corporea * Diventare consapevoli della propria immagine e delle modalità di presentazione del sé. |
| **4. Saperi essenziali (Contenuti)** | La pragmatica della comunicazione umana:  * Gli assiomi della comunicazione (non si può non comunicare, il livello della relazione, relazioni simmetriche e complementari, la risposta relazionale, la comunicazione verbale e non verbale).   Il linguaggio non verbale:   * I fondamenti del linguaggio non verbale; * Emozioni, sentimenti e comunicazione non verbale; * Le tre regole del linguaggio non verbale; * La competenza paraverbale; * La postura e il fenomeno del ricalco; * La mimica; * La gestualità; * La prossemica; * La competenza non verbale.   Comunicare se stessi agli altri:   1. Importanza dell’immagine;  * Immagine di sé, autostima e percezione di autoefficacia  1. Come migliorare l’immagine di sé; 2. L’immagine sul web: la net reputation; 3. Identità e immagine sul web; 4. La tutela della propria identità e della propria immagine sul web: la privacy. |
| **5. Insegnamenti coinvolti** | Tecniche di comunicazione |
| **6. Prodotto/Prodotti da realizzare** | Verifica delle abilità e competenze |
| **7. Descrizione delle attività degli studenti (fasi di lavoro)** | Lettura guidata del testo, realizzazione di schemi, esercizi, risposte scritte a domande. Individuazione dei termini specifici, ricerca del significato. |
| **8. Attività dei docenti (strategie didattiche)** | Rielaborazione idee degli studenti, discussione guidata, indicazioni per realizzazione schemi, correzione esercizi |
| **9. Monte ore complessivo** | 14 ore, periodo: nov,dic,gen |
| **10. Strumenti didattici** | Libro di testo, appunti del docente, schemi riassuntivi, uso della LIM |
| **11. Criteri per la valutazione e la certificazione dei risultati di apprendimento** | Riferimento ai criteri definiti in dipartimento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **sezioni** |  |
| **1. Titolo UdA** | **PERCEZIONE E COMUNICAZIONE** |
| **2. Descrizione (ciò che voglio raggiungere)** | Acquisire consapevolezza dei concetti base della comunicazione, strumento essenziale per il tecnico dei servizi commerciali |
| **3. Competenze target (obiettivi profilo professionale)** | * riconoscere gli aspetti centrali della comunicazione visiva * distinguere i vari aspetti percettivi presenti nella nostra realtà |
| **4. Saperi essenziali (Contenuti)** | La percezione soggettiva della realtà:   1. Il modello neurolinguistico della comunicazione ( P.N.L.); 2. I sistemi sensoriali; 3. Le credenze e i valori; 4. I filtri percettivi; 5. La rappresentazione del mondo proprio e altrui.   La comunicazione visiva:   1. La percezione visiva; 2. I meccanismi percettivi e la comunicazione visiva; 3. L’efficacia della comunicazione visiva nei servizi commerciali; 4. Colore e comunicazione; 5. Aspetti fisici, estetici e comunicativi del colore nel settore commerciale. |
| **5. Insegnamenti coinvolti** | Tecniche di comunicazione |
| **6. Prodotto/Prodotti da realizzare** | Verifica delle competenze e delle abilità |
| **7. Descrizione delle attività degli studenti (fasi di lavoro)** | Lettura guidata del testo, realizzazione di schemi, ppt, esercizi, risposte scritte a domande. Individuazione dei termini specifici, ricerca del significato. |
| **8. Attività dei docenti (strategie didattiche)** | Rielaborazione idee degli studenti, discussione guidata, indicazioni per realizzazione schemi, correzione esercizi |
| **9. Monte ore complessivo** | 14 ore , periodo: febb e marzo |
| **10. Strumenti didattici** | Libro di testo, appunti del docente, schemi riassuntivi, uso della LIM |
| **11. Criteri per la valutazione e la certificazione dei risultati di apprendimento** | Riferimento ai criteri definiti in dipartimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **sezioni** |  |
| **1. Titolo UdA** | **LA COMUNICAZIONE VERBALE** |
| **2. Descrizione (ciò che voglio raggiungere)** | -Riflettere su alcune nozioni essenziali per orientarsi nel complesso campo dei bisogni commerciali e degli strumenti necessari per operare nel settore commerciale.  - Evidenziare i bisogni urgenti di alcune tipologie di utenza con cui l’operatore dei servizi commerciali si trova ad operare. |
| **3. Competenze target (obiettivi profilo professionale)** | - Facilitare la comunicazione tra operatore commerciale e clienti nei vari settori commerciali  - saper utilizzare le tecniche della comunicazione per comprendere le esigenze del cliente |
| **4. Saperi essenziali (Contenuti)** | Il linguaggio persuasivo:  * La retorica: logos, ethos e pathos; * Il linguaggio evocativo; * Il potere suggestivo delle parole; * Il linguaggio figurato; * Le regole di una comunicazione verbale efficace.   La comunicazione verbale efficace:   1. L’ascolto attivo 2. La competenza nell’ascolto; 3. Parlare e messaggi in prima persona; 4. Superare le barriere comunicative; 5. La comunicazione riuscita; 6. L’interazione diretta con il cliente; 7. Essere cortesi; 8. La gestione delle obiezioni e dei reclami. |
| **5. Insegnamenti coinvolti** | Tecniche di comunicazione |
| **6. Prodotto/Prodotti da realizzare** | Lavori di approfondimento e presentazione alla classe |
| **7. Descrizione delle attività degli studenti (fasi di lavoro)** | Lettura guidata del testo, realizzazione di schemi, ppt, esercizi, risposte scritte a domande. Individuazione dei termini specifici, ricerca del significato. Lavoro a gruppi di ricerca. |
| **8. Attività dei docenti (strategie didattiche)** | Rielaborazione idee degli studenti, discussione guidata, indicazioni per realizzazione schemi, correzione esercizi. |
| **9. Monte ore complessivo** | 18 ore, peirodo: apr, mag e giu |
| **10. Strumenti didattici** | Libro di testo, appunti del docente, schemi riassuntivi, uso della LIM |
| **11. Criteri per la valutazione e la certificazione dei risultati di apprendimento** | Riferimento ai criteri definiti in dipartimento |