***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 |