

I.I.S. "L. Einaudi"- Ferrara
PROGRAMMA CONSUNTIVO
A.S. 2022-2023

DISCIPLINA: Tecniche di comunicazione

CLASSE: 3P

INDIRIZZO: Servizi Commerciali

DOCENTE: Sandra Aiello

ORE SETTIMANALI: 3

TESTO: I. Porto, G. Castoldi "*Tecniche di comunicazione*" edizione Hoepli

UDA n. 1 LA DINAMICA DEL PROCESSO DI COMUNICAZIONE

- Il concetto di comunicazione interpersonale e sociale
- Le caratteristiche, gli scopi e le funzioni della comunicazione. animale ed umana
- Bisogni e comunicazione
- Gli elementi del processo comunicativo
- La dinamica del processo di comunicazione interpersonale
- Il modello classico di comunicazione e i suoi limiti
- I codici e l'efficacia comunicativa
- La pragmatica della comunicazione

UDA n. 2 LA COMUNICAZIONE VERBALE

- La retorica: logos, pathos ed ethos
- Il linguaggio verbale persuasivo
- Il potere suggestivo delle parole
- Le figure retoriche di significato e di suono nel linguaggio
- Le regole di efficacia della comunicazione verbale
- L'ascolto attivo
- Le barriere comunicative e la comunicazione riuscita
- L'interazione diretta con i clienti

UDA n. 3 LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

- La comunicazione non verbale e le sue regole
- Emozioni e sentimenti
- Il linguaggio paraverbale
- La mimica
- La gestualità
- La postura
- La prossemica
- L'immagine di sé e la sua importanza in termini comunicativi

UDA n. 4 LA DINAMICA DELLA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

- La componente relazionale nella comunicazione
- Conferma, rifiuto e disconferma dell'immagine di sé nella comunicazione
- La percezione della realtà
- L'interpretazione soggettiva del messaggio, le illusioni
- Le divergenze della comunicazione: Puntualizzare, Recriminare, Rinfacciare e Predicare

UDA n. 5 LE RELAZIONI INTERPERSONALI

- Aspettativa, atteggiamento, motivazioni, bisogni e comportamento
- La gerarchia dei bisogni di Maslow
- Comunicazione assertiva ed emozioni
- Gli stili di relazione: assertivo, aggressivo, passivo
- Le componenti dello stile assertivo: componente verbale, componente non verbale, componente cognitiva
- Le tecniche della comunicazione assertiva
- Le emozioni

UDA n. 6 LA COMUNICAZIONE AZIENDALE

- La struttura organizzativa di un'azienda
- La comunicazione al telefono
- Il cliente e la proposta di vendita
- Le motivazioni che inducono all'acquisto
- Venditore o consulente
- Le fasi della vendita
- La gestione delle obiezioni

UDA n.7 IL GRUPPO E LA COMUNICAZIONE DI GRUPPO (EDUCAZIONE CIVICA)

- L'oggetto "gruppo"
- La coesione
- Il gruppo dei pari
- Bullismo e Cyberbullismo
- Gruppo di persone e gruppo di lavoro
- La comunicazione nei gruppi di lavoro

ATTIVITÀ PCTO

- Psicologia dei colori: i colori delle emozioni
- Simbologia e significato dei colori
- La psicologia dei colori nel marketing
- Il colore nelle vendite

Ferrara, lì 26/05/2023

Docente

Rappresentanti di classe
