Unione Europea
FONDI STRUTTURALI EUROPEI
PON 2014-2020
MIUR
PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)
MAZZINI DA VINCI
Istituto Secondario Superiore Statale Savona
servizi commerciali –servizi socio sanitari – manutenzione ed assistenza tecnica
Sede, segreterie, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019.824450 - fax 019.825966
Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019.820584 - fax 019.820584
Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019.804749 - fax 019.804749
E-mail: svis00600t@istruzione.it - svis00600t@pec.istruzione.it
Web: mazzinidavinci.gov.it - C.F. 80008010094

# TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE

## PROGRAMMAZIONE INIZIALE

**ANNO SCOLASTICO**:2022/2023
**INSEGNANTE**: prof.ssa Francesca D'Ignoti
**CLASSE:4C**
**SETTORE:** Servizi Commerciali
**INDIRIZZO:** Comunicazione Pubblicitaria

**FINALITA' DELLA DISCIPLINA:**
Acquisizione della struttura della disciplina: concetti, regole, relazioni, linguaggi.
Possesso delle competenze linguistiche di base per:
a) comprensione dei testi
b) individualizzazione e contestualizzazione dei testi
c) Saper utilizzare le informazioni
Acquisizione di autonomia nella programmazione del lavoro, nel giudizio, nell'assunzione di responsabilità; potenziamento della curiosità e della disponibilità a un lavoro intellettuale approfondito, consapevole e critico

**ABILITA'**

- Riconoscere i fattori interni ed esterni che influenzano le comunicazioni.
- Interpretare il ruolo dei vari attori nella relazione interpersonale, da diversi punti di vista.
- Saper gestire le critiche e la pressione sociale.
- Acquisire consapevolezza dei limiti e potenzialità dei diversi stili comunicativi.
- Riconoscere e utilizzare tecniche e strategie di comunicazione al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa, la qualità del servizio alla clientela e il coordinamento con i colleghi.
- Produrre comunicazioni interpersonali efficienti, efficaci e significative.
- Riconoscere e interpretare le dinamiche di gruppo.
- Riconoscere gli stili di leadership.
- Gestire in modo efficace i conflitti in un gruppo.
- Individuare e utilizzare linguaggi funzionali al gruppo.
- Riconoscere e utilizzare tecniche e strategie di comunicazione al fine di ottimizzare l'interazione comunicativa, la qualità del servizio alla clientela e il coordinamento con i colleghi.

**COMPETENZE**

- Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento.
- Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.

**METODOLOGIA**
Lezioni frontali, lettura ed analisi di testi, materiali multimediali, attività in piccoli gruppi.

Uso di strumenti quali i libri di testo, materiali multimediali e appunti forniti dall'insegnante.

**MODALITA' DI VERIFICA e VALUTAZIONE**

Le verifiche si articoleranno in orali e/o scritte in forma di colloqui. La valutazione terrà conto dell'impegno, della conoscenza degli argomenti, della chiarezza espositiva, della padronanza del lessico appropriato.

**CRITERI DI VALUTAZIONE**:
Chiarezza e precisione della comprensione e dell'esposizione Esattezza terminologica e concettuale
Pertinenza rispetto all'argomento o alla domanda richiesti
Completezza e coerenza
Approfondimento individuale (attraverso letture extra, ecc.)
Elaborazione personale dei contenuti.

La valutazione globale di fine trimestre e soprattutto di fine anno scolastico ha carattere formativo e non semplicemente sommativo, risultando dall'insieme di diversi elementi, relativi non solo a agli esiti specifici delle verifiche, ma anche all'interesse,all'attenzione, all'impegno, alla partecipazione attiva

**Libro di testo:**
Giovanna Colli, "Comunicazione, dalla teoria alle competenze comunicative efficaci", Clitt.

**CONTENUTI**

<u>Le Competenze Relazionali</u>

- Le Life Skills.
- L'intelligenza emotiva.
- L'autoconsapevolezza e l'autocontrollo
- La gestione dello stress
- L'empatia.
- L'assertività.

<u>Gli stili comunicativi</u>

- Lo stile passivo
- Lo stile aggressivo
- Lo stile manipolatorio
- Lo stile assertivo

<u>La comunicazione efficace</u>

- L'ascolto attivo.
- La risposta efficace.
- Le barriere comunicative e la comunicazione riuscita.
- L'interazione diretta con i clienti.

<u>Il concetto di gruppo.</u>

- La dinamica di gruppo.
- Le reti di comunicazione del gruppo.
- Le dinamiche disfunzionali.
- I tipi di leadership.
- Il conflitto nel gruppo e la sua gestione.
- Il team di lavoro e i suoi stadi di sviluppo.
- Il lavoro di squadra.
- L'intelligenza collettiva.

**Obiettivi Minimi**

- L’intelligenza emotiva.
- L’empatia.
  L’assertività.
- Gli stili comunicativi
- L’ascolto attivo.
- I tipi di leadership.
- Il lavoro di squadra.

**Libro di testo:**
Giovanna Colli, “Comunicazione, dalla teoria alle competenze comunicative efficaci”, Clitt.

Savona, 3/11/2022

Docente
Francesca D’Ignoti