



MAZZINIDAVINCI

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali – servizi sociosanitari – manutenzione ed assistenza tecnica

Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019824450 - fax 019825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019820584 - fax 019820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019804749 - fax 0198428454

E-mail: svis00600t@istruzione.it - segreteria@pec.mazzinidavinci.it - segreteria@mazzinidavinci.it

Web: mazzinidavinci.it - C.F. 80008010094

ANNO SCOLASTICO

2020/2021

CLASSE

3a A Servizi commerciali

MATERIA

Tecnica della Comunicazione

DOCENTE

Massimo Persico

- Programma svolto.

1. Contenuti (*sequenza logico-cronologica degli argomenti*)

Modulo 1

La comunicazione interpersonale

Unità 1

La dinamica del processo di comunicazione

Lo spettacolo della comunicazione che non funziona

1 Il significato della comunicazione ...

2 L'approccio matematico–cibernetico:la teoria classica

3 L'approccio sistemico–relazionale ...

3.1 Primo assioma

3.2 Secondo assioma

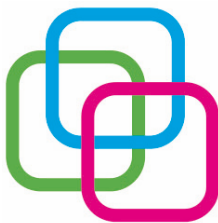
3.3 Terzo assioma

3.4 Quarto assioma

3.5 Quinto assioma

4 La comunicazione ecologica

4.1 Parlare in prima persona



MAZZINIDAVINCI

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali – servizi sociosanitari – manutenzione ed assistenza tecnica

Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019824450 - fax 019825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019820584 - fax 019820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019804749 - fax 0198428454

E-mail: svis00600t@istruzione.it - segreteria@pec.mazzinidavinci.it - segreteria@mazzinidavinci.it

Web: mazzinidavinci.it - C.F. 80008010094

- 4.2 Evitare dogmatismi e non generalizzare
- 4.3 Esprimere fatti e proposte concrete
- 4.4 Differenziare le osservazioni dalle interpretazioni
- 4.5 Evitare monopolizzazione
- 4.6 Evitare critiche negative
- 4.7 Valorizzare gli interventi riconoscendo vantaggi e svantaggi ...
- 4.8 Imparare a fare metacomunicazione
- 4.9 Utilizzare efficacemente i livelli di comunicazione

Unità 2

Le modalità della comunicazione verbale.....

1 La comunicazione verbale

2 La persuasione

2.1 La persuasione come processo di influenzamento del comportamento

2.2 Il principio della reciprocità

Temo chi dà, – Meglio di niente,

2.3 Il principio dell'impegno e della coerenza

2.4 Il principio della simpatia

La bellezza fisica, – La somiglianza,

– I complimenti, – Il contatto e la

collaborazione,

3 La persuasione attraverso il dialogo

3.1 La tecnica delle domande

Le domande aperte, – Le domande



MAZZINIDAVINCI

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali – servizi sociosanitari – manutenzione ed assistenza tecnica

Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019824450 - fax 019825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019820584 - fax 019820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019804749 - fax 0198428454

E-mail: svis00600t@istruzione.it - segreteria@pec.mazzinidavinci.it - segreteria@mazzinidavinci.it

Web: mazzinidavinci.it - C.F. 80008010094

chiuse, – Le domande alternative,

3.2 L'ascolto

L'ascolto intermittente, –L'ascolto

selettivo, – L'ascolto empatico,

3.3 La parafrasi o riformulazione

3.4 Metafore, similitudini, aneddoti, aforismi

La metafora,

La similitudine,

L'aneddoto, – L'aforisma,

4 La valenza suggestiva della parola

4.1 La suggestione negativa

4.2 La valenza positiva

Unità 3

La comunicazione non verbale

1 Le forme di comunicazione

2 La comunicazione non verbale

2.1 Regole principali della comunicazione non verbale

3 La formazione della prima impressione

3.1 La comunicazione non verbale statica

3.2 La comunicazione non verbale dinamica

La prossemica, Paese che vai, distanza che trovi

La comunicazione digitale,

La paralinguistica, – La cinesica,



MAZZINIDAVINCI

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali – servizi sociosanitari – manutenzione ed assistenza tecnica

Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019824450 - fax 019825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019820584 - fax 019820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019804749 - fax 0198428454

E-mail: svis00600t@istruzione.it - segreteria@pec.mazzinidavinci.it - segreteria@mazzinidavinci.it

Web: mazzinidavinci.it - C.F. 80008010094

Lo sguardo e il contatto visivo,

4 Le emozioni

4.1 Che cosa sono le emozioni?

4.2 Quali sono le emozioni fondamentali?

Paura, – Rabbia, – Sorpresa, –

Disgusto, – Gioia, – Tristezza,

Emozioni secondarie

Unità 4

La dinamica della comunicazione interpersonale

1 La componente relazionale nella comunicazione

1.1 Conferma, rifiuto e disconferma dell'immagine di sé nella comunicazione

2 La percezione della realtà

3 L'interpretazione soggettiva del messaggio

4 Le divergenze nella comunicazione

4.1 Puntualizzare

4.2 Recriminare

4.3 Rinfacciare

4.4 Predicare

Unità 5

Il gruppo e la comunicazione di gruppo ..

1 L'oggetto "gruppo"



MAZZINIDAVINCI

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali – servizi sociosanitari – manutenzione ed assistenza tecnica

Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019824450 - fax 019825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019820584 - fax 019820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019804749 - fax 0198428454

E-mail: svis00600t@istruzione.it - segreteria@pec.mazzinidavinci.it - segreteria@mazzinidavinci.it

Web: mazzinidavinci.it - C.F. 80008010094

- 1.1 Gruppi ristretti ed estesi
- 1.2 Gruppi spontanei e istituzionali
- 1.3 Gruppi primari e secondari
- 1.4 Gruppi formali e informali
- 2 La coesione
- 2.1 Il conformismo
- 2.2 Il membro deviante
- 3 Il gruppo dei pari
- 3.1 I ruoli principali di un gruppo
- Il leader – Il nuovo arrivato
- Il capro espiatorio
- Il capro espiatorio di Hitler
- Il leader oppositivo – Il burlone
- 3.2 Il bullismo nell'adolescenza
- 3.3 I comportamenti ad alto rischio dei giovani
- 3.4 La leadership nel mondo del lavoro
- Lo stile autoritario – Lo stile permissivo – Lo stile democratico

2. Eventuali interventi di integrazione e sostegno

DATA DI PRESENTAZIONE 03/06/21

Il Docente



MAZZINIDAVINCI

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali – servizi sociosanitari – manutenzione ed assistenza tecnica

Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019824450 - fax 019825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019820584 - fax 019820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019804749 - fax 0198428454

E-mail: svis00600t@istruzione.it - segreteria@pec.mazzinidavinci.it - segreteria@mazzinidavinci.it

Web: mazzinidavinci.it - C.F. 80008010094

Massimo Persico