

**I.I.S. CENA**

**PROGRAMMA SVOLTO**

**CLASSE 4P PSC**

**Anno scolastico 2017/2018**

**Docente:** Francesca Gabos

**Disciplina:** Tecniche di comunicazione

**Modulo 1: Ripasso sul concetto di comunicazione**

**Modulo 2: Il linguaggio verbale persuasivo**

La retorica: logos, pathos, ethos

Il linguaggio evocativo

Il potere suggestivo delle parole

Il linguaggio figurato

Le regole per una comunicazione verbale efficace

L'ascolto attivo

**Modulo 3: Gli atteggiamenti specifici che determinano le relazioni**

L'interiorità umana

Gli atteggiamenti in rapporto alla dinamica comunicativa

La considerazione di sé e degli altri e la qualità della relazione

Il sistema valoriale e le credenze

Paure, pregiudizi e preconcetti

Le norme sociali e le regole relazionali

**Modulo 4: La motivazione ed i bisogni personali e sociali**

La dinamica motivazionale

La motivazione all'acquisto

La grande mappa sinottica

La segmentazione del mercato in base agli stili di vita Eurisko

La necessità di informazioni e le ricerche di mercato

## **Modulo 5: "Fattore umano" e motivazione nell'ambito aziendale**

L'organizzazione scientifica del lavoro e la qualità dell'impresa

La scuola delle relazioni umane

Le teorie motivazionali

Le ricerche di Herzberg

Le teorie della leadership e il rinforzo positivo

Il successo del toyotismo e la qualità totale

La struttura organizzativa aziendale

Il mobbing

Il colloquio di lavoro

Ivrea, 8 giugno 2018