

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