



**I.I.S. "G. CENA"**

## **PIANO DI LAVORO DIPARTIMENTALE**

**Anno scolastico: 2019-2020**

**Disciplina: Tecniche di Comunicazione**

**Prof.ssa Francesca Vercelli**

**Classe: V P**

### Premessa

La presente programmazione propone orientamenti generali e linee guida, nel pieno rispetto della libertà del docente di modificarla in itinere, in rapporto alla fisionomia della classe e alle esigenze degli alunni.

Testo in adozione: Giovanna Colli, Punto com vol. B, edizioni Clitt.

### Competenze trasversali

Al termine del percorso di studio lo studente deve:

- a. perfezionare gli obiettivi della classe precedente
- b. saper approfondire e collegare vari argomenti sia all'interno della disciplina sia tra discipline diverse
- c. affinare le capacità critiche e interpretative
- d. esporre verbalmente in modo chiaro i contenuti appresi
- e. saper pianificare le fasi operative del proprio lavoro in classe e a casa
- f. saper ipotizzare e sintetizzare
- g. affrontare con rigore logico situazioni problematiche
- h. potenziare la capacità di agire in modo responsabile ed autonomo.

### Competenze disciplinari

Saper usare l'ascolto attivo e le tecniche di comunicazione più efficaci per comunicare verbalmente e non verbalmente in modo adeguato

- acquisire gradualmente l'abilità di osservare attentamente le relazioni interpersonali durante le simulazioni ed i giochi di gruppo
- essere abili a prendere appunti in autonomia ed in modo schematico
- essere in grado di utilizzare le proprie capacità personali per utilizzare una comunicazione adeguata al contesto classe

**LIVELLO STANDARD:** saper individuare le principali teorie comunicative; analizzare e sintetizzare attraverso una adeguata competenza linguistica; saper operare confronti tra differenti teorie comunicative apprese; saper argomentare con ordine e chiarezza i contenuti letti ed appresi  
**LIVELLO ESSENZIALE:** saper esporre con ordine e chiarezza i contenuti letti ed appresi; comprendere gli elementi essenziali del contesto comunicativo; essere in grado di esporre i contenuti appresi con sufficiente ordine e chiarezza.

### Abilità

- Saper utilizzare il pensiero logico per intervenire in aula in modo costruttivo nei diversi contesti di simulazione

- applicare in modo creativo le metodologie e le tecniche della comunicazione apprese
- saper utilizzare la comunicazione pragmatica durante le interazioni in classe
- saper utilizzare la propria creatività ed il proprio intuito durante attività di gruppo (giochi di ruolo, simulazioni, role-playing)

LIVELLO STANDARD: sviluppare l'attitudine ad effettuare collegamenti tra discipline che si occupano di fenomeni comunicativi; saper interpretare i contenuti presenti nel libro di testo e nelle fotocopie fornite dal docente in modo critico; saper discutere e sostenere in modo adeguato il proprio punto di vista

LIVELLO ESSENZIALE: saper rielaborare in modo autonomo ed appropriato di fronte ai compagni di classe le conoscenze teoriche e pratiche apprese; saper ipotizzare e sintetizzare i contenuti; saper ragionare con attenzione sui contenuti proferiti dal gruppo classe

#### Conoscenze disciplinari

- Riconoscere gli elementi fondamentali che rendono efficace una comunicazione interpersonale e sociale a livello verbale, non verbale e paraverbale
- saper inquadrare le principali teorie della comunicazione umana all'interno di cornici storico-culturali di riferimento
- saper riconoscere le differenze pratiche esistenti tra la comunicazione interpersonale e la comunicazione veicolata dai mass media

LIVELLO STANDARD: conoscenza del linguaggio specifico della disciplina; conoscenza ampia e adeguatamente approfondita delle principali teorie comunicative; saper esporre in modo chiaro ed organizzato i contenuti letti

LIVELLO ESSENZIALE: comprendere e saper spiegare la terminologia tecnica della disciplina; saper collocare i vari argomenti affrontati in un contesto più ampio e generale; saper sintetizzare le informazioni acquisite.

## CONTENUTI E TEMPI QUINTO ANNO

Moduli, unità didattiche e tempi di realizzazione			
n.	Modulo	Unità didattiche	Scansione temporale
1	La comunicazione efficace a livello interpersonale	<p><i>Le Life Skills</i></p> <p>L' intelligenza emotiva L' autoconsapevolezza L' empatia L' assertività</p> <p><i>Atteggiamenti interiori e comunicazioni</i></p> <p>Gli stili comunicativi L'ascolto attivo Il feedback La risposta efficace Il superamento delle barriere comunicative Valori e credenze Paure e pregiudizi Le norme sociali: folkways, mores, stateway.</p>	Settembre-Ottobre
2	La capacità di lavorare in gruppo	<p>Il concetto di gruppo e <i>il team work</i></p> <p>La dinamica di gruppo: obiettivi, compiti, interazioni</p> <p>Il gruppo di lavoro e le sue condizioni di efficacia</p> <p>Le tappe evolutive di un gruppo efficace</p> <p>Le abilità sociali nel punto vendita</p> <p><i>Il fattore umano in azienda: le teorie motivazionali e le teorie della leadership</i></p> <p>Le ricerche di Herzberg Customer satisfaction e qualità totale Burn out Mobbing</p>	Novembre-Dicembre

3	Le comunicazioni aziendali	<p><i>La comunicazione interna ed esterna all'azienda</i></p> <p>I vettori della comunicazione aziendale</p> <p>Le riunioni di lavoro</p> <p><i>Le Public Relations:</i></p> <p>L'immagine aziendale</p> <p>La marca o brand</p> <p><i>Il linguaggio del marketing:</i></p> <p>Il concetto di marketing</p> <p>La customer satisfaction</p> <p>La fidelizzazione della clientela</p> <p>Il web marketing</p> <p>L'e-commerce</p> <p><i>Il marketing strategico:</i></p> <p>Le ricerche di mercato</p> <p>L'analisi swot e la mission</p> <p>Il piano marketing e la segmentazione del mercato</p> <p>Il positioning, il packaging e il design persuasivo</p> <p>La comunicazione del venditore</p> <p>Il ciclo di vita di un prodotto</p>	Gennaio-Febbraio-Marzo
4	La campagna pubblicitaria	<p><i>L'agenzia pubblicitaria</i></p> <p>Le fasi della campagna pubblicitaria:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. il briefing</li> <li>2. la copy strategy</li> <li>3. la definizione del budget e la scelta dei media</li> <li>4. la verifica dei risultati</li> </ol> <p>Studi di caso di promozione pubblicitaria</p>	Aprile-Maggio
5	Eventuali approfondimenti		Giugno

### Metodi e Strumenti

- Lezione frontale
- Utilizzo del libro di testo
- Discussione formativa guidata
- Stesura e utilizzo di mappe e schemi concettuali
- Lavori di gruppo, ripassi in itinere

- Attività di recupero e di approfondimento

#### Osservazione dei processi di apprendimento

Durante lo svolgimento di ogni modulo verranno effettuate prove di verifica, per indagare il conseguimento degli obiettivi disciplinari ed impostare, se necessario, le attività di recupero.

#### Valutazione

Al termine di ogni modulo verranno effettuate verifiche. La scala di misurazione comprenderà tutti i voti dall'uno al dieci. La valutazione cercherà nelle verifiche di considerare il progresso personale dell'alunno relativo in particolare a conoscenza, comprensione, capacità espressive, di analisi, di sintesi e di valutazione.

Le griglie di valutazione delle singole verifiche verranno sempre comunicate agli allievi.

La valutazione delle prove verrà effettuata nel rispetto dei criteri e della scala di misurazione indicati nel PTOF e terrà conto dei seguenti elementi:

- conoscenza e comprensione degli argomenti trattati
- elaborazione critica dei contenuti esposti
- capacità di effettuare collegamenti interdisciplinari
- uso corretto del linguaggio specifico della disciplina